

Hannu Karstu

**TURVALLISUUS- JA PEREHDYTY SOPAS KAJAANIN  
SOKOS HOTEL VALJUKSELLE**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Syksy 2012



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Hannu Karstu	
Työn nimi Turvallisuus- ja perehdytysopas Kajaanin Sokos Hotel Valjukselle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola Toimeksiantaja Sokos Hotel Valjus
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 39 + 4
<p>Opinnäytetyön toimeksiantona oli tehdä turvallisuuspainotteinen perehdytysopas Kajaanin Sokos Hotel Valjukselle. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui Turvallisuus- ja perehdytysopas. Opas sisältää yleisiä vastaanottovirkailijan työhön liittyviä asioita sekä runsaasti hotellin toimintaa koskevia turvallisuus-ohjeistuksia.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana on Osuuskauppa Maakunnan omistama Sokos Hotel Valjus. Hotellin aiempi perehdytysopas oli päässyt vanhentumaan ja vuoden 2011 Sokos Hotel Seurahuoneen saunapalon jälkeen uuden oppaan haluttiin painottuvan turvallisuusasioihin.</p> <p>Opas on toteutettu perehtymällä jo olemassa olevaan perehdytysoppaaseen sekä aiheesta kirjoitettuihin teoksiin ja internet-lähteisiin. Oppaan teossa on hyödynnetty myös S-ryhmälle aiemmin laadittuja ohjeistuksia, toimeksiantajan ohjeita, oppaan testaajana toimineen kesätyöntekijän kommentteja ja tekijän omia kokemuksia vastaanottovirkailijan tehtävistä. Päättävänä oli luoda helppolukuinen ja kattava kokonaisuus, joka sopisi sekä uusien työntekijöiden perehdytykseen että vanhan tietotaidon yhtenäistämiseen.</p> <p>Opinnäytetyön raportissa esitellään toimeksiantajayritys ja käsitellään kattavasti yritysturvallisuutta, perehdytysprosessia ja sitä kuinka opas toteutettiin. Teoriaosuudessa käsitellyt asioita on sovellettu ja hyödynnetty oppaan tekemisessä.</p> <p>Turvallisuus- ja perehdytysopas ei ole opinnäytetyön liitteenä, sillä se sisältää salassapidettävää materiaalia.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Opas, yritysturvallisuus, perehdytys
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Degree Programme in Tourism
Author(s) Hannu Karstu	
Title Guide book to Security and Work Orientation for Sokos Hotel Valjus	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Sokos Hotel Valjus
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 39 + 4
<p>The purpose of this thesis was to create a guide book for work orientation with emphasis on corporate security for Sokos Hotel Valjus. The result of the thesis is a guide book to security and work orientation. The guide book contains general information about working as a receptionist and many instructions concerning the security at the hotel.</p> <p>This thesis was commissioned by Sokos Hotel Valjus which is owned by Osuuskauppa Maakunta. The earlier guide book for work orientation at the hotel was outdated and after the fire at Sokos Hotel Seurahuone in 2011 a new guide book focused on corporate security was requested.</p> <p>The guide book combines the commissioner's instructions with the author's knowledge. The former guide book, instructional materials created by S-chain and other books and articles were used to create the new guide book. The incomplete guide book was also evaluated by a summer worker. The main objective of the thesis was to create a concise and comprehensive guide book for new and current staff members.</p> <p>The theoretical framework of this thesis consists of topics of corporate security and work orientation. The report of the thesis also contains introduction of the commissioner company and explanation of how the guide book was made.</p> <p>Guide book to Security and Work Orientation is not attached since it contains confidential material.</p>	
Language of Thesis      Finnish	
Keywords	Guide book, corporate security, work orientation
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	4
3 TURVALLISUUS	6
3.1 Yritysturvallisuus yleisesti	6
3.2 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	7
3.3 Henkilöturvallisuus	9
3.4 Tietoturvallisuus	12
3.5 Poikkeusoloihin varautuminen	14
3.6 Paloturvallisuus ja pelastustoiminta	15
3.7 Rikosturvallisuus	17
3.8 Työsuojelu	19
4 PEREHDYTYS	22
4.1 Perehdyttämisen merkitys	22
4.2 Perehdyttämisen vaiheet	24
4.3 Perehdyttämisen tavoite	25
4.4 Vastuu perehdytyksestä	26
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	29
5.1 Alkutilanne	29
5.2 Tavoitteet	29
5.3 Työvaiheet	30
5.4 Oppaan rakentuminen	31
5.5 Dokumentointi	33
5.6 Onnistumisen arviointi	34
6 POHDINTA	35
LÄHTEET	38
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena oli laatia turvallisuus- ja perehdytysopas Kajaanin Sokos Hotel Valjuksen vastaanotolle. Opas on suunnattu sekä uusien työntekijöiden työhönopastukseen että vanhojen työntekijöiden toimintatapojen yhtenäistämiseen.

Opinnäytetyön raportti sisältää aluksi toimeksiantajan esittelyn. Luvussa keskitytään pääasiassa kuvaamaan turvallisuus- ja perehdytysoppaan vastaanottavaa yksikköä, eli Sokos Hotel Valjusta. Myös Osuuskauppa Maakuntaa, S-ryhmän organisaatiota ja Sokos Hotels-ketjua esitellään.

Ensimmäinen teoriaosio käsittelee turvallisuutta sen kaikkine osa-alueineen. Aluksi kerrotaan turvallisuuden käsite, ja sen jälkeen käsitellään yritysturvallisuuden eri osa-alueet. Näitä ovat kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, henkilö-, tieto-, rikos- ja paloturvallisuus. Luvussa on osa-alueet myös poikkeusoloihin varautumiselle ja työsuojelulle.

Toinen teoriaosio käsittelee perehdytystä. Aluksi kerrotaan, mitä perehdytys on ja mitä se tarkoittaa käytännössä. Sen jälkeen kerrotaan perehdytyksen merkityksestä sekä yritykselle että perehdytettävälle. Lopuksi kerrotaan perehdyttämisen vaiheet, mikä tavoite perehdytyksellä on, ja millainen vastuu työntekijällä ja esimiehellä on perehdytysprosessissa.

Lopuksi opinnäytetyössä kerrotaan, kuinka itse opinnäytetyö sekä sen tuotos toteutettiin ja missä aikataulussa se tapahtui. Lisäksi lopussa on osiot arvioinnille, palautteelle ja omalle pohdinnalle.

Liitteinä opinnäytetyössä ovat tapaamisista ohjaavan opettajan kanssa laaditut muistiot. Itse Turvallisuus- ja perehdytysopas ja toimeksiantajan tietoja sisältävät muistiot eivät ole liitteinä niiden sisältämien salassapidettävien tietojen vuoksi.

Opinnäytetyöni aiheena on siis turvallisuus- ja perehdytysopas Sokos Hotel Valjukselle. Aihe on valittu työnantajan toiveen mukaisesti. Hotellin entinen perehdytysoppaansa oli ehtinyt vanhentua tasolle, jossa siitä ei enää ole juurikaan hyötyä. Turvallisuuspainotus opinnäytetyöhön lisättiin Sokos Hotel Seurahuoneen vuoden 2011 saunapalon myötä.

Sokos Hotel Valjusta, Sokos Hotel Seurahuonetta sekä Torero- ja Club Sofa -ravintoloita koskeneet YT-neuvottelut päättyivät vuoden 2011 lopussa siten, että työntekijöitä

vähennettiin ja Sokos Hotel Seurahuone suljettiin. Tästä johtuen uuden työvoiman rekrytointi ei välttämättä ole täysin ajankohtaista. Turvallisuus- ja perehdytysoppaalle on kuitenkin tarvetta, sillä sen avulla voidaan uuden työntekijän perehdyttämisen lisäksi myös yhtenäistää vanhojen työntekijöiden toimintatapoja. Etenkin turvallisuuspuolen huolellinen perehdyttäminen ja tietotaidon ylläpito on tärkeää.

Perehdytysopas on yksi suosituimmista opinnäytetyön aiheista ammattikorkeakoulutasolla. Sen ymmärtää hyvin, sillä usealla eri alalla opinnäytetyön tekeminen sijoittuu opintoihin kuuluvan harjoittelun jälkeiselle ajalle. Näin monet opiskelijat ovat päässeet luokkaopiskeluidensa jälkeen ensimmäistä kertaa näkemään, miten työelämässä asiat tapahtuvat.

Perehdytysopas on helposti hahmotettavissa oleva opinnäytetyön aihe ja suosittu toive työnantajienkin keskuudessa. Se sitouttaa opiskelijaa toimimaan työnantajayrityksen kanssa myös harjoittelun jälkeen ja siten tuo työelämään koulussa opetettavia alan tuoreimpia kuulumisia ja näkemyksiä. Toisaalta se myös auttaa opiskelijaa näkemään, miten yhdistää koulussa opittu teoriatieto työelämän periaatteiden kanssa siten, että seuraava yritykseen uutena tuleva henkilö saa parhaimman mahdollisen opastuksen.

Turvallisuusnäkökulman tuominen mukaan opinnäytetöihin ei ole yhtä yleinen trendi kuin perehdytysoppaan tekeminen. Usein matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla opinnäytetöinä tehtyihin perehdytysoppaisiin on toiseksi teoriakohdaksi tuotu asiakaspalvelun, oppimisen, esimiestyön tai palvelun laadun kaltaisia seikkoja. Minua kuitenkin pyydettiin painottamaan opinnäytetöni turvallisuusseikkoihin edellä mainittujen seikkojen vuoksi.

Visuaalisuus ja luettavuus ovat myös tärkeitä osa-alueita opinnäytetöni lopullisessa tuotoksessa. Pyrin saamaan turvallisuus- ja perehdytysoppaan lopullisesta versiosta helppolukuisen muun muassa fontti-, rivitys- ja värivalinnoilla. Visuaalista puolta taas tuon esiin muun muassa asioita havainnollistavien kuvien sekä Sokos Hotels -sivustoa mukailevan väriteeman avulla.

Turvallisuus- ja perehdytysoppaan ulkoasuun panostamisesta huolimatta en ottanut visuaalisuutta ja helppolukuisuutta opinnäytetöni kolmanneksi teoriaosa-alueeksi. Opinnäytetö tulee aina rajata johonkin, ja koen, että perehdytykseen ja turvallisuuteen liittyvään teoriaan paneutuminen riittää.

Olen harrastanut vapaa-ajallani paljonkin kuvankäsittelyä ja -muokkausta sekä jonkin verran myös taittoa. Niinpä koen, että minulla on riittävästi kykyä ja visiota luoda turvallisuus- ja perehdytysoppaasta mielenkiintoinen, toimiva ja näyttävän näköinen.

Kuten jo mainittu, tein opinnäytetyöni Osuuskauppa Maakunnan omistamalle Sokos Hotel Valjukselle. Toimeksiantajan edustajina toimivat vastaanoton palvelupäällikkö Heidi Leinonen ja vastaanottopäällikkö Kari Kemppainen. Muita yhteistyötahoja tai kumppaneita projektissa ei koulua lukuunottamatta ole.

Hyödynsaajana lopullisesta opinnäytetyöstä ovat Sokos Hotel Valjus, minä ja Kajaanin ammattikorkeakoulu. Sokos Hotel Valjus saa ajantasalla olevan turvallisuus- ja perehdytysoppaan, jonka avulla sekä perehdyttää uudet työntekijät, että myös taata talossa jo olevan väen osaaminen. Minä saan paljon kokemusta, ja mikäli projekti onnistuu, myös hyvän lähtölaukauksen uralleni. Koulu saa palkkion valmistumisestani, mutta myös hyvää mainetta työnantajien keskuudessa projektin onnistumisen myötä.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Turvallisuus ja perehdytysopas luotiin S-ryhmään kuuluvan Osuuskauppa Maakunnan omistamalle Sokos Hotel Valjukselle. Niinpä toimeksiantajan esittelyssä kuvataan S-ryhmän rakenne, Osuuskauppa maakunnan toiminta, Sokos Hotels -ketju sekä tietenkin Sokos Hotel Valjuksen nykytilanne.

### **S-ryhmä**

S-ryhmä on verkosto suomalaisia palvelualan ja vähittäiskaupan yrityksiä. S-ryhmä koostuu alue- ja paikallisosuuskaupoista sekä niiden yhdessä omistamasta Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta. Alueosuuskauppoja on 21 ja paikallisosuuskauppoja kahdeksan. Näillä on yhteensä 1600 toimipaikkaa, jotka tuottavat muun muassa matkailu- ja ravitsemiskaupan sekä päivittäis- ja käyttötavarakaupan palveluita. (SOK n.d. a.)

S-ryhmän liiketoimintamalli toimii yhdistämällä ketjutoiminta ja osuuskauppojen paikallinen osaaminen. Eri ketjubrändejä, kuten Sokos Hotels, ohjaa ja kehittää ketjuohjausorganisaatio. Osuuskaupat taas tuntevat paikalliset asiakkaat ja markkinat. (SOK n.d. b.)

### **Osuuskauppa Maakunta**

Osuuskauppa Maakunta on vuonna 1917 perustettu (Osuuskauppa Maakunta n.d. b) S-ryhmään kuuluva alueosuuskauppa, jonka omistavat noin 30 000 kainuulaista asiakasomistajaa (Osuuskauppa Maakunta n.d. a). Osuuskauppa Maakunnalla on vähintään yksi myymälä kaikissa Kainuun kunnissa. Hotelli- ja ravintolatoimintaa harjoitetaan Kajaanissa ja Vuokatissa. Työntekijöitä Osuuskaupalla on lähes 500. (Osuuskauppa Maakunta n.d. b.)

Osuuskauppa Maakunnan liikeideaan kuuluvat henkilöstön arvostaminen, yrityksen yhteiskuntavastuun korostaminen sekä liiketoiminnan pitkäjänteinen kehittäminen, ei kvartaalitalouden mukaan toimiminen. Osuustoiminnallisuudesta Osuuskauppa Maakunnan toiminnassa muistuttavat muun muassa avoin jäsenyys ja ylijäämän jako jäsenille. S-ryhmää ja Osuuskauppa Maakuntaa ei voida myöskään myydä ulkomaille. (Osuuskauppa Maakunta n.d. c.)



## **Sokos Hotels**

Sokos Hotels on tunnetuin ja kattavin Suomen hotelliketjuista. Sokos Hotelleja on yli 50 Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Sokos Hotellit sijaitsevat perinteisesti kaupunkien keskustoissa tai vapaa-ajan kohteissa, kuten laskettelukeskuksissa. (Sokos Hotels n.d. a.)

Sokos Hotellit tarjoavat perinteisesti majoitus-, kokous- ja ravintolapalveluja. Sokos Hotelleista löytyy lisäksi aina yksi tai useampi ravintola, joka on joko osa jotakin S-ryhmän ravintolaketjuista tai itsenäinen kokonaisuutensa. Tunnettuja ravintolaketjuja ovat muun muassa Amarillo, Rosso ja Fransmanni. (Sokos Hotels n.d. a.)

## **Sokos Hotel Valjus**

Sokos Hotel Valjus on Osuuskauppa Maakunnan omistama hotelli Kajaanin keskustassa. Viimeisimmän uudistuksen jälkeen hotellissa on 92 savutonta huonetta. Hotellissa on neljä kokoustilaa, kaksi kabinettia sekä kaksi tilaussaunaa. Ravintoloina hotellissa toimivat lounas- ja iltaravintolana Cafe, Bar & Kitchen SULO sekä paikallisia erikoisuuksia ja perinneruokia tarjoava À la carte -ravintola Herman R. (Sokos Hotels n.d. b.)

Sokos Hotel Valjuksen liikeideana on tuottaa tuloksellisesti monipuolisia ja hyvälaatuisia ravintola-, kokous- ja majoituspalveluita sekä paikkakunnan asukkaille että työ- ja vapaa-ajanmatkustajille.

Hotellin tärkeimmät asiakasryhmät ovat yksittäiset työmatkustajakanta-asiakkaat ja vapaa-aikaa viettävät pariskunnat. Kuten koko Sokos Hotels -ketjun, ovat myös Sokos Hotel Valjuksen tärkeimpiä asiakkaita erilaiset kanta-asiakkaat, eli pääasiassa S-etukortin tai S-Cardin omistavat asiakkaat.

Kilpailijoista suurimpana on Scandic Hotel Kajanus. Muita ovat muun muassa Hotelli Kajaani ja Kartanohotelli Karolineburg. Ravintolatoiminnan suurimpia kilpailijoita ovat muut keskustan alueen ravintolat ja kahvilat, kuten ruokaravintola Ranch, tilausravintola Sirius, Cafe Mokka ja Kulma - House of Rock and Food.

Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Kajaanin Kaupunginteatteri, Naapurinvaaran Huvikeskus sekä Paltamon Golf. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden alueosuuskaupan yksiköiden kanssa, kuten esimerkiksi Sokos Hotel Vuokatin.

### 3 TURVALLISUUS

Turvallisuus tarkoittaa periaatteessa vaaran eli riskin poissaoloa. Riskejä ei kuitenkaan pystytä useinkaan kokonaan poistamaan. Niinpä turvallisuudessa onkin kyse riskin uhan vähentämisestä ja siitä, kuinka paljon siihen halutaan ja voidaan panostaa. (Opiskelijan terveys n.d.)

Turvallisuus on siis suhteellinen määre, eikä absoluuttinen turvallisuus ole mahdollista. Voidaan myös sanoa, että sellaista ei kannata edes tavoitella. Turvallisuuden tunteeseen ei kannata tuudittautua ja ajatella, että meitä ei uhkaa mikään. Yleensä on paras vain mitoittaa turvallisuuspanostukset omien tai yhteisten resurssien ja arvostusten mukaan. Täytyy myös ymmärtää ja hyväksyä jäljelle jäänyt turvattomuus, ja on elettävä sen tuoman epävarmuuden kanssa. (Opiskelijan terveys n.d.)

Muun muassa kaupan ja markkinoinnin suuntaamisessa hyväksi käytetyn Maslowin tarvehierarkian mukaan turvallisuuden tarpeet ovat heti toisella tasolla fysiologisten tarpeiden, kuten ruoka, juoma ja seksuaalisuus, jälkeen. Maslowin mukaan alemman tason tarpeet tulee olla täytetty ennen kuin ihminen voi siirtyä seuraavalle tasolle. Hierarkia on kuitenkin joustava siinä suhteessa, että ihminen voi jättää alempien tasojen tarpeet lähes kokonaan tyydyttämättä, mikäli hän pyrkii kohti itselleen tärkeää päämäärää. Voidaan kuitenkin ajatella, että ihmisen on tärkeää tuntea olonsa turvalliseksi ennen kuin hän voi pyrkiä kohti ylempiä päämääriä. (Maslowin tarvehierarkia n.d.)

#### 3.1 Yritysturvallisuus yleisesti

Yritysturvallisuus käsitteenä on kaikkien turvallisuuden eri osa-aluiden kokonaisvaltaista hallintaa. Sen avulla yritys pyrkii turvaamaan päivittäisen toimintansa häiriöttömän sujumisen muun muassa henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien turvaamisella. Lisäksi yritysturvallisuus sisältää tietojen, omaisuuden sekä toimintaympäristön turvaamisen rikolliselta toiminnalta, vahingoilta sekä väärinkäytöiltä. (Miettinen 2002, 11 – 13.)

Yritysturvallisuus tukee yrityksen liiketoiminnan tavoitteita. Sillä on vaikutus yrityksen palveluiden ja tuotteiden laatuun sekä myös yrityskuvaan. (Leppänen 2006, 203 – 204.)

Yritysturvallisuus koostuu monista eri asioista. Kokonaisuuden hahmottaminen onkin helpompaa, kun pienten osasten merkitys on selitetty. Yritysturvallisuus voidaan jakaa eri osa-alueisiin monella eri tavalla. Tässä opinnäytetyössä on päädytty käyttämään Juha E. Miettisen kirjan Yritysturvallisuuden Perusteet käyttämään jaottelua, joka noudattelee pääpiirteissään Teollisuuden ja työnantajain keskusliitto ry:n, Palvelutyönantajat ry:n ja näiden jäsenyritysten muodostaman Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan määrittelemää jaottelua. Miettisen mukaan hänen kirjansa jaottelu edustaa yleisesti yritysmaailmassa käytettyä yritysturvallisuuden osa-aluejakoa. (2002, 11 – 13.) Jaottelussa esiintyy jossain määrin päällekkäisyyttä, mutta se kuitenkin kattaa kokonaisuuden (Leppänen 2006, 204).

### 3.2 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus käsittää kaikki ne suojauskeinot, joilla yritys pyrkii turvaamaan sen, että sen käytössä oleviin tiloihin on pääsy vain siihen oikeutetuilla henkilöillä, niissä tiloissa on turvallista työskennellä ja niiden sisällä oleva omaisuus on turvallisesti suojassa. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Yrityksen tilat ovat monesti luokiteltu tärkeysjärjestykseen. Nämä tilat voidaan karkeasti luokitella kolmeen eri ryhmään: toimitiloihin, tuotantotiloihin sekä varastotiloihin. Toimitilat ovat yleensä erilaisia toimistoja ja kokoustiloja. Tuotantotilat taas käsittävät yrityksen tuottamien palveluiden tai tuotteiden valmistamiseen käytettyjä tiloja. Varastotilat ovat raaka-aineiden tai lopputuotteiden säilytyspaikkoja ennen käyttöä tai jakelua. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Kaikki yrityksen tilat eivät ole yhtä tärkeitä suojauskohteita. Osa tiloista on pääsy henkilökunnan lisäksi myös esimerkiksi asiakkaille. Kaikkiin tiloihin taas ei ole pääsyä edes kaikilla työntekijöillä. Myös tilojen käyttötarkoitus määrittelee sen tärkeysjärjestyksen suojauskohteena. Mikäli tilassa käsitellään runsaasti käteistä päivittäin, on se tärkeämpi suojauskohde kuin esimerkiksi tehdashalli. (Leppänen 2006, 343 – 346.)

## **Kerroksittainen suojaaminen**

Kerroksittainen suojaaminen on yksi kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden tärkeimmistä perusperiaatteista, ja se koostuu yleensä neljästä eri kerroksesta. Näitä kerroksia ovat alue-, kuori-, tila- sekä kohdesuojaus. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Aluesuojaus on ulomainen kerroksittaisen suojaamisen kerroksista, ja se käsittää kiinteistön ympärillä olevan tontin tai maa-alueen suojaamisen. Aluesuojauksena käytetään usein aitoja, ja siellä suoritetaan kameravalvontaa ja liikenteen seuranta. Monesti aluesuojausta ei kuitenkaan suoriteta ollenkaan, vaan keskitytään sisempien kerrosten suojaukseen. (Kerko 2001, 285 – 286.)

Kuorisuojaus tarkoittaa kiinteistön ulko-ovien, ikkunoiden sekä muiden mahdollisten sisääntuloaukkojen suojaamista niin, että niiden kautta ei voi tunkeutua yrityksen tiloihin huomaamatta. Tällainen suojaus toteutetaan monesti erilaisilla lukitus- ja salpausjärjestelmillä, kameravalvonnalla sekä henkilöstön työpisteiden asettelulla tärkeimpiin sisääntulopisteisiin. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Tilasuojauksella pyritään jonkin kiinteistön sisällä olevan alueen tai tilan suojaukseen. Tilasuojaus toteutetaan usein kulunvalvonnalla, lukituksilla ja turvajärjestelyillä esimerkiksi siten, että vain tietyllä osalla henkilöstöä on pääsy turvattuun tilaan. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Kohdesuojaus on kerroksista sisin ja tarkoittaa tarkasti rajatun ja hyvin arvokkaan tai tärkeän kohteen suojausta. Tällainen voi olla esimerkiksi kassakaappi tai tärkeä tietokone. Kohteen suojaamiseksi voidaan käyttää useita erilaisia keinoja sekä menetelmiä, ja kohde sijaitsee usein tilasuojauksen alaisena olevassa tilassa. (Kerko 2001, 285 – 286.)

## **Turvallisuusvalvonta**

Kiinteistön turvallisuusvalvonnalla tarkoitetaan videovalvonnan, rikosilmoitinjärjestelmän ja kulunvalvonnan hallinnoinnista, henkilöstön ja vieraiden ohjauksesta sekä vartioinnista koostuvaa kokonaisuutta. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Video- eli kameravalvonta on tehokas tapa valvoa turvallisuutta, kun käytössä on riittävä määrä oikein asennettuja, suunnattuja ja huollettuja kameroita. Videovalvonta kuitenkin

edellyttää näkyvää merkintää kameroiden käytöstä, ja säädökset määräävät niiden käyttöä tarkoin. (Liukkonen 2007, 17 – 18.)

Rikosilmoitinjärjestelmiä käytetään siksi, että rikostilanteessa tieto rikoksesta siirtyisi mahdollisimman nopeasti yritykselle ja mahdolliselle vartiointiliikkeelle. Rikosilmoitinjärjestelmä koostuu usein muun muassa erilaisista ilmaisimista, joilla luvaton kulkua valvotaan, sekä paikallishälyttimistä. Näiden avulla tieto siirtyy eteenpäin ja vastatoimet mahdollista rikosta vastaan käynnistetään. Vakuutusyhtiöt määräävät yleensä tarkkaan rikosilmoitinjärjestelmien toteuttamistyylistä. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

Kulunvalvonnan tarkoituksena on yrityksen tiloissa ja piha-alueilla tapahtuvan ihmisten liikkumisen valvominen. Kulunvalvonnan suorittaminen edellyttää sitä, että kiinteistössä liikkuvat ihmiset voidaan tunnistaa ja kulkureitit järjestää valvotusti. (Kerko 2001, 286.)

Henkilöstön ja vieraiden ohjaus ja valvonta suoritetaan usein kyltein, opastein ja kulunvalvontajärjestelmää hyväksi käyttäen. Yrityksissä ohjataan usein kaikki liikenne muutamaan keskitettyyn sisäänkäyntiin, jolloin valvonta helpottuu. (Leppänen 2006, 364 – 367.)

Vartiointia voidaan suorittaa monin eri tavoin. Yksi tavoista on yrityksessä kiinteästi toimiva vartiointisysteemi vartiointikierroksineen. Vartiointi voidaan myös järjestää määrävälein tapahtuvaksi, jolloin vartija käy yrityksessä määrätyn väliajoin tarkistamassa, ettei yrityksen tiloissa tapahdu mitään turvallisuutta vaarantavaa. Myös hälytysvartiointi on mahdollista, jolloin vartija tulee hälytyksen sattuessa tarkistamaan, mitä yrityksessä tapahtuu. Vartiointi tapahtuu usein joltakin vartiointipalveluyritykseltä ostettavana palveluna. Vain suuret yritykset käyttävät nykyisin omia vartijoitaan. (Miettinen 2002, 91 – 100.)

### 3.3 Henkilöturvallisuus

Henkilöturvallisuus käsittää ihmiset sekä heidän toimintansa yrityksessä ja sen tiloissa. Henkilöstöturvallisuus kattaa henkilöstön lisäksi myös vieraat, yhteistyökumppanit ja asiakkaat. Henkilöturvallisuus liittyy olennaisesti työsuojeluun, etenkin ihmisen fyysiseen suojaamiseen liittyvissä seikoissa, mutta työsuojelu kattaa työnteosta aiheutuvien vammojen

ja sairauksien ennaltaehkäisy. Henkilöturvallisuudessa ei näihin seikkoihin keskitytä. (Miettinen 2002, 103.)

Henkilöturvallisuus voidaan jakaa kolmeen eri osaan. Nämä ovat yritykseen kohdistuvat ihmisen toiminnan aiheuttamat väärinkäytökset ja vahingot, ihmisen toiminta yritysturvallisuuden varmistamiseksi sekä ihmisten fyysinen suojaaminen erilaisissa tilanteissa. (Miettinen 2002, 103.)

### **Ihmisen aiheuttamat väärinkäytökset ja vahingot**

Ihmisten aiheuttamien väärinkäytösten ja vahinkojen ynnä muiden yrityksen turvallisuutta aiheuttavien asioiden ennaltaehkäisy lähtee liikkeelle rekrytoinnista. Henkilöstön rekrytoinnista vastaavan tulisikin tarkistaa työtä hakevien taustatiedot, joita ovat muun muassa rikosrekisteri, työhistoria, koulutustausta, terveydentila sekä mahdollisten suositteijoiden läpikäynti. Myös henkilön tietojen etsintä Internetistä on tehokas keino selvittää, millaisissa yhteyksissä henkilö esiintyy ja mitä hän on aiemmin tehnyt. Taustatietojen tarkistamisella varmistetaan, että rekrytoitava henkilö on todellakin se, keneksi hän esittäytyy. (Leppänen 2006, 213 – 216.)

Työsuhteen alussa tehdään työsopimuksen lisäksi usein myös salassapitositoumus tai -sopimus. Siinä työnantaja ja uusi työntekijä sopivat yrityksen salassapidettäviin tietoihin liittyvistä asioista ja toimintatavoista. (Miettinen 2002, 117 – 118.) Salassapitositoumukset ja -sopimukset velvoittavat henkilön toimimaan sopimuksessa asetetulla tavalla, ja ne ovat yleensä koko loppuelämän kattavia. Tästä ja sopimuksen rikkomisesta aiheutuvista mahdollisista sanktioista tulisikin muistuttaa sopimusta kirjoitettaessa. (Leppänen 2006, 216 – 217.)

Työsuhteen päättyminen voi olla yritykselle vaikeasti hoidettava tilanne. Työsuhde voi päättyä rauhanomaisesti jomman kumman sopimusosapuolen aloitteesta esimerkiksi määräaikaisen sopimuksen päättyessä. Työsuhde voi myös päättyä ”väkivaltaisesti”, jolloin henkilö irtisanotaan hänen tahtomattaan, tai, kun henkilö oma-aloitteisesti ottaa lopputilin ja lähtee niin sanotusti ovet paukkuen. Etenkin jälkimmäisen kaltaiset tilanteet ovat haastavia henkilöstöturvallisuuden kannalta. (Miettinen 2002, 108.)

Yrityksestä pois lähtevältä henkilöltä tulisi ottaa muun muassa kaikenlainen yrityksen omaisuus kuten puhelimet, tietokoneet, tietoaaineisto ja työvaatteet pois, estää hänen pääsyä yrityksen järjestelmiin, kuten tietoverkkoon, sekä poistaa hänen kulkuoikeutensa yrityksen rajoitetuissa tiloissa. Tärkeää on myös tiedottaa työntekijän poistumisesta ja siirtää henkilön työtehtävät eteenpäin muille työntekijöille. (Miettinen 2002, 108 – 111.)

### **Ihminen yritysturvallisuuden varmistajana**

Uhkaustilanteiden käsittely on yksi henkilöturvallisuuden osa-alueista. Uhkauksiin tulee aina suhtautua vakavasti ja käynnistää tilanteen edellyttämät toimenpiteet. Koska uhkaus tulee usein suoraan yritykseen jotain kanavaa pitkin, on työntekijöillä ratkaiseva asema uhkauksen käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa. Ensisijaisen tärkeää on kirjata ylös uhkaukseen liittyvät tiedot jo ennen kuin otetaan yhteyttä poliisiin. Kun hätäkeskukseen on toimitettu tieto uhkauksesta, tulee toimia viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti tai odottaa heidän saapumistaan. (Huhtala 2004, 93 – 95.)

Henkilöstö saattaa joskus joutua myös vaikeisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Tärkeää on ennenkaikkea käyttäytyä rauhallisesti ja pyrkiä toimillaan myös uhkaavasti tai aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön rauhoittamiseen, jottei hän tekemisillään aiheuttaisi vahinkoa yrityksen omaisuutta tai henkilöstöä kohtaan. (Huhtala 2004, 93 – 94.)

### **Ihmisten fyysinen suojaaminen**

Yrityksen työntekijää kohtaan hyökkäävästi käyttäytyvät henkilöt liittyvät myös ihmisten fyysiseen suojaamiseen. Esimerkiksi kiristys tai tappouhkaus voivat aiheuttaa tarpeen henkilösuojauselle, jolla tarkoitetaan yksittäisen henkilön tai ryhmän fyysisen koskemattomuuden turvaamista. Näissäkin tilanteissa tulisi ensisijaisesti ottaa yhteyttä viranomaisiin, sillä etenkin kiristystilanteissa kirittäjä harvoin tyytyy kiristämällä saamiinsa etuihin, vaan pyrkii käyttämään kiristyksen kohdetta uudestaan hyväkseen. (Miettinen 2002, 114 – 116.) Henkilösuojaus kattaa muun muassa suojattavan henkilön varustamisen turvavarustuksella, turvallisuustietoisuuden kohottamisen sekä henkilötietojen piilottamisen (Leppänen 2006, 211 – 212).

Yrityksistä löytyy usein niin sanottuja avainhenkilöitä, joiden panos yritykselle on erityisen tärkeä. Avainhenkilön tunnusmerkkejä ovat muun muassa hänen erityinen yritykselle oleellinen osaamisensa, yrityksen toiminnan häiriintyminen hänen ollessaan poissa sekä hänen esimies- tai johtajaominaisuutensa. (Kerko 2001, 267.) Avainhenkilön henkilösuojaamisessa käytetään usein samoja menetelmiä kuin muun henkilöstön suojaamisessa, mutta niistä hyödynnetään useampaa (Miettinen 2002, 116 – 117).

### 3.4 Tietoturvallisuus

Tietoturvallisuus käsitteen luullaan usein tarkoittavan pelkästään tietoverkkojen, kuten Internetin, käyttöön liittyviä turvallisuusseikkoja. Näin ei kuitenkaan ole, vaan tietoturvallisuus on periaatteessa kaiken mahdollisen tiedon turvaamista. (Leppänen 2006, 260 – 261.)

#### **Tietojen turvaluokitukset**

Tietoturvallisuuden piirissä olevat tiedot luokitellaan yleensä niiden tärkeysluokan mukaan. Tärkeysluokka taas määrittää tietojen käsittelysäännöt. Eri tärkeysluokkia ovat julkinen, sisäinen, luottamuksellinen ja salainen. (Leppänen 2006, 266.)

Julkiset tiedot ovat luovutettavissa yrityksen ulkopuolelle, eikä niiden käsittelyssä yrityksen sisällä ole rajoituksia. Esimerkiksi mainosmateriaalit ja pörssitiedotteet ovat julkista tietoa. Sisäiset tiedot taas ovat tarkoitettuja yrityksen henkilöstön käyttöön. Niitä ei saisi luovuttaa ulkopuolisille, mutta luovuttamisesta ei yleensä aiheudu vahinkoa yritykselle. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi sisäiset tiedotteet ja yrityksen toimintaohjeet. (Miettinen 2002, 133 – 135.)

Luottamukselliset tiedot ovat yleensä ainoastaan niiden henkilöiden saatavilla, jotka yrityksessä tarvitsevat niitä työtehtäviinsä. Tietojen omistaja, eli luoja, päättää, kenelle luottamuksellista tietoa annetaan, eikä sitä saa luovuttaa yrityksen ulkopuolelle. Luottamuksellisia tietoja ovat esimerkiksi tuotteiden tekniset määrittelyt sekä henkilöstön palkkatasoon ja asiakkaisiin liittyvät tiedot. (Leppänen 2006, 271 – 272.)

Myöskään salaisia tietoja ei saa luovuttaa yrityksen ulkopuolelle. Salaiset tiedot ovat monesti yrityksen toiminnalle kriittisiä ja sisältävät esimerkiksi turvajärjestelmien kuvauksia tai



julkistamattomia raportteja yrityksen tulevaisuudesta. Luottamuksellisten ja salaisten tietojen tärkein ero on se, että salaisia käsittelee yleensä paljon pienempi joukko ihmisiä kuin luottamuksellisia. (Miettinen 2002, 134 – 135.)

### **Turvallinen tietojenkäsittely**

Tietokone on nykyään tärkein työväline monelle työntekijälle työtehtävistä riippumatta. Yrityksissä on yleensä määritetty tietoturvallisuuden vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on määrittää puitteet työasemien suojaamiselle. Tietojen käsittelijällä on kuitenkin suuri vastuu tietokoneen ja tietojen turvallisuudesta. (Miettinen 2002, 137 – 138.)

Tietokoneen käyttäjän tulisi tiedostaa työaseman käyttöön liittyvät riskit. Näitä ovat muun muassa tietokonevirukset, tietomurrot, järjestelmän vioittuminen sekä koko työaseman fyysinen varastaminen työpisteestä. Näitä vastaan pystyy kuitenkin toimimaan muun muassa virustorjunnan ja palomuurin ylläpidolla, salasanojen ja salausjärjestelmien käytöllä, tietojen varmuuskopioinnilla sekä valvomalla tietokonetta käyttäviä tuntemattomia henkilöitä. (Kerko 2001, 247 – 248.)

Tietoturvallisuuden tulee olla läsnä myös erilaisia viestimiä, kuten puhelimia, sähköpostia tai faxia käyttäessä. Puheluita soittaessa tulee ottaa huomioon se, että vastapuoli voi nauhoittaa puhelun tai että lähellä olevat ihmiset voivat kuunnella puhettasi. Sähköposti ei yleensä kulje salattuna, joten sen avulla ei saisi lähettää mitään arkaluonteista tietoa. Sähköpostia ja etenkin faxia käyttäessä tulisi myös huolella varmistaa, että sanoma lähetetään oikealle vastaanottajalle. (Leppänen 2006, 280 – 281.)

### **Yksityisyyden suoja**

Yksityisyyden suoja on olennainen osa tietoturvallisuutta, ja se käsittää yrityksen toimintaan liittyvien henkilöiden, kuten asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja henkilöstön, henkilötietojen suojaamisen ulkopuolisilta. Suomen lainsäädännössä on määrätty tarkkaan yksityisyyden suojasta muun muassa henkilötietolaissa. (Miettinen 2002, 170 – 171.)

Useat yritykset keräävät tietoja asiakkaistaan toimintansa tueksi. Henkilötietolaissa määrätään, että yrityksen tulee perustella henkilötietorekisterin keräys ja määritellä tarkasti

kuinka tietoja käsitellään. Periaatteena on se, että tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, mitä varten niitä kerätään. (Kerko 2001, 250 – 253.)

### 3.5 Poikkeusoloihin varautuminen

Poikkeusolot tarkoittavat periaatteessa tilannetta, johon yksittäinen yritys ei voi vaikuttaa, mutta joka vaikuttaa koko yhteiskuntaan ja yrityksen toimeen joko häiriten sitä tai jopa keskeyttäen sen kokonaan. Tällaisia yhteiskunnan toimintaan vaikuttavia kriisejä pyritään hallitsemaan poikkeusoloihin varautumisjärjestelmällä. Poikkeusoloihin varautuminen on pitkäikäinen perinne Suomessa ja siitä säädetään jopa laissa. Sen tavoitteena on turvata kansalaisten elinolot ja Suomen itsenäisyys kaikissa olosuhteissa. (Miettinen 2002, 175 – 176.)

Puolustusneuvoston vuonna 1999 julkaiseman muistion mukaan poikkeusoloilla tarkoitetaan muun muassa taloudellista kriisiä, suuronnettomuutta, kiristynyttä kansainvälistä tilannetta ja sotaa joko Suomen ja toisen maan tai toisten maiden kesken. Poikkeusoloihin on tärkeää valmistautua jo niin sanotun normaalitilanteen aikana. (Miettinen 2002, 176 – 178.)

Poikkeusoloihin valmistautumiseen liittyy olennaisesti tietojärjestelmien ja prosessien tärkeysluokittelu. Sen avulla yritys voi tunnistaa liiketoimintansa jatkuvuudelle tärkeät asiat ja valmistautua varajärjestelmillä niiden käyttökatkokseen. Tärkeysluokittelusta tunnistettuja tietoja voi hyödyntää myös päivittäisessä toiminnassa, joten valmistautuminen ei ole siinäkään mielessä turhaa. (Leppänen 2006, 306 – 307.)

Yrityksen tulee tehdä kirjallinen valmiussuunnitelma, joka sisältää ne toimenpiteet, joilla yritys valmistautuu liiketoiminnan jatkamiseen poikkeusoloissa. Tarkkaa määritelmää valmiussuunnitelman sisällöstä ei kuitenkaan ole määrätty, joten yritykset voivat tehdä suunnitelmastaan sellaisen kuin haluavat ja tarvitsevat. Suunnitelma on usein luokiteltu salaiseksi, sillä se sisältää yrityksen toimintaan liittyvää tietoa. Varautumisvelvoitteen piirissä oleviin yrityksiin voidaan myös tehdä valmiustarkastuksia eri viranomaisen toimesta. (Miettinen 2002, 183 – 185.)

### 3.6 Paloturvallisuus ja pelastustoiminta

Paloturvallisuutta ja pelastustoimintaa säädetään tarkasti erilaisten lakipykälien ja rakennusmääräysten avulla. Nykyisin palo- ja muidenkin turvallisuusasioiden osalta korostetaan erityisesti kiinteistön omistajan ja haltijan vastuuta. Selkeimmin näistä määräyksistä näkyy palovaroittimen pakollisuus kaikissa asuinkiinteistöissä sekä väestönsuojeluun liittyvät seikat. Paloturvallisuuden ja pelastustoiminnan päällimmäisenä tarkoituksena on ennalta ehkäistä, ja onnettomuuden satuttua minimoida henkilö- ja omaisuusvahingot. (Miettinen 2002, 197 – 199.)

#### **Paloturvallisuus**

Paloturvallisuus lähtee liikkeelle rakenteellisesta paloturvallisuudesta. Muun muassa palonkestävien materiaalien käyttö ja osastojen rakentaminen, turvavalaistuksella merkityt poistumis- ja sammutusreitit sekä yleinen järjestys ja siisteys liittyvät rakenteelliseen paloturvallisuuteen. (Miettinen 2002, 200 – 203.)

Palonkestävät materiaalit ja palo-osastointi ovat yksi tärkeimmistä paloturvallisuutta edesauttavista seikoista. Vaikka suurin osa materiaaleista syttyykin palamaan sopivissa olosuhteissa, ovat palonkestävät materiaalit kuitenkin käsiteltyjä siten, että ne joko syttyvät tai palavat huonosti tai ainakin hidastavat palon etenemistä. Palo-osastoinnilla puolestaan pyritään rajaamaan tulen eteneminen niin, että se ei pääse etenemään huoneistosta toiseen tai kiinteistön ulkopuolelle. Myös kantavien rakenteiden käytöllä pyritään ehkäisemään se, ettei kiinteistö romahda kovankaan palon sattuessa. (Leppänen 2006, 251 – 253.)

Merkittyjen poistumis- ja sammutusreittien tarkoitus on edesauttaa palavasta kohteesta poistumista mahdollisimman nopeasti ja pelastuslaitoksen nopeaa pääsyä palavaan kohteeseen. Turvavalaistuksella ja reittien merkitsemisellä pyritään taas siihen, että kiinteistöstä poistuvat ihmiset näkevät riittävästi myös sähkökatkoksen aikana. Yleinen siisteys ja järjestys myös edesauttavat osaltaan sekä kiinteistöstä poistumista että paloaran tavarahan vähentymisenä. (Miettinen 2002, 202 – 203.)

Erilaiset paloilmoittimet, -hälyttimet ja sammutusjärjestelmät auttavat havaitsemaan palon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, ja ne antavat siten aikaa reagoida tilanteeseen joko sammuttamalla kytevä palo tai poistumalla kiinteistöstä. Erilaisia ilmaisimia ja hälyttimiä on

monia erilaisia. Jotkut reagoivat lämpöön, kun taas toiset ovat erikoistuneet savun tunnistamiseen. Ilmaisimien ja hälyttimien suurin ero on se, että ilmaisimien välittää tiedon eteenpäin esimerkiksi kiinteistön valvomoon tai pelastuslaitokselle, kun taas hälyttimet ilmoittavat havaitsemastaan lämmöstä tai savusta yleensä kovalla äänellä. (Leppänen 2006, 254 – 255.)

Sammutusjärjestelmät ovat joko automaattisia tai manuaalisia järjestelmiä, joiden tehtävänä on palon sammuttaminen joko vettä, tukahduttavaa kaasua tai kemikaalia käyttäen. Vesikäyttöiset sammutusjärjestelmät ovat yleisimpiä, sillä hapen syövä kaasu tai kemikaali vie hengitysilman myös tilassa olevilta ihmisiltä. (Miettinen 2002, 204 – 205.)

Yrityksissä on myös alkusammutusvälineistöä palon sammuttamiseksi sen alkuvaiheessa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sankoruiskut, jauhe- ja hiilidioksidisammuttimet sekä sammutuspeitteet. (Leppänen 2006, 255.) Alkusammutustilanteessa tulee tehdä päätös siitä, voiko sammuttaa alkavan palon itse vai onko palo jo hallitsemattomassa tilassa. Tärkeintä yleensä onkin ensiksi varoittaa ja pelastaa vaarassa olevat, hälyttää palokunta ja vasta sitten pyrkiä sammuttamaan alkanut palo. Näiden toimenpiteiden jälkeen on tärkeää pyrkiä rajoittamaan palon leviäminen esimerkiksi palo-ovien sulkemisella, ja sen jälkeen opastamalla palokunta palokohteeseen mahdollisimman nopeasti. (Miettinen 2002, 205 – 207.)

Paloturvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi tärkein asia on kuitenkin riittävä ja säännöllinen harjoittelu. Harjoittelulla voidaan taata se, että jokainen yrityksen henkilöstöstä tietää miten toimia palotilanteessa ja osaa alkusammutustoimenpiteet. (Leppänen 2006, 256.)

## **Pelastustoiminta**

Pelastustoimintaan olennaisena osana liittyvä väestönsuojelu liittyy myös poikkeusoloihin varautumiseen. Väestönsuojelua tarvitaan silloin, kun ihmisten normaalit elinolot ovat uhattuna esimerkiksi sodan tai terrorismin seurauksena. Normaalitilanteen aikana väestönsuojelutehtäviin kuuluvat muun muassa väestönsuojien rakentaminen, varustelu ja ylläpito sekä väestönsuojelusuunnitelmien laatiminen ja ylläpito. (Miettinen 2002, 210 – 211.) Yritysten tulee laatia kiinteistöihinsä pelastus- tai talosuunnitelma ja nimetä suojelujohtaja ja varajohtaja (Leppänen 2006, 248 – 249).

Myös evakuointi kuuluu pelastustoimintaan, ja se tarkoittaa tilannetta, jolloin ihmisten turvaamiseksi heidät siirretään paikasta toiseen. Tilanteen vaatimuksien mukaan se voidaan toteuttaa suojaväistönä, valmiusevakuointina tai alueellisena evakuointina. (Miettinen 2002, 214 – 215.)

Suojaväistö voidaan toteuttaa poikkeusolojen lisäksi myös normaalitilanteen aikana, ja siksi kunnilla tulee olla valmiit suunnitelmat sen toteuttamiseksi. Suojaväistö toteutetaan yleensä lyhyeksi aikaa turvalliseksi tiedetylle alueelle. Valmiusevakuoinnissa kaikki alueen toiminnalle ei-välttämättömät henkilöt siirretään pois turvattomalta alueelta, mutta osa väestöstä jää kuitenkin alueelle. Alueellisessa evakuoinnissa lähes kaikki alueen ihmiset siirretään toiselle alueelle. Alueellinen evakuointi suoritetaan vain erittäin pahoissa poikkeustilanteissa, ja se voi kestää jopa useita vuosia. (Miettinen 2002, 214 – 215.)

Ensiapu ja sen antaminen liittyy myös olennaisesti väestönsuojeluun. Ensiavun antaminen on jokaiselle kansalaiselle lakisääteinen velvollisuus. Sen tarkoituksena on äkillisen onnettomuuden tai sairaskohtauksen sattua antaa välitöntä apua ihmishenkien menettämisen ehkäisemiseksi. Ensiapu muodostuu pelastamisesta, ensihoidosta, hätäilmoituksen tekemisestä ja jatkohoidosta. (Miettinen 2002, 216 – 217.)

### 3.7 Rikosturvallisuus

Rikosturvallisuuden tarkoituksena on estää yrityksen ja sen henkilöstön joutuminen rikollisen toiminnan uhriksi tai sen välikappaleeksi. Rikosten estäminen ei ole yleensä täysin mahdollista, joten yrityksen täytyy vain hyväksyä tietty rikosriskitaso. (Miettinen 2002, 255.) Rikosturvallisuuden edesauttamiseksi yritys toteuttaa asettamansa tavoitteet ja suojaukset rikollisen toiminnan estämiseksi. Rikosturvallisuuden ylläpito auttaa yritystä myös liiketoiminnallisissa asioissa, sillä se antaa useilla toimialoilla yrityksestä luotettavan kuvan. (Leppänen 2006, 257 – 258.)

Yritykseen kohdistuvia rikoksia on monia erilaisia. Eri toimialoilla on omia toimialalle ominaisia rikoksiaan, mutta kaikille yrityksille yhteisiä ovat esimerkiksi ryöstöt, varkaudet, murrot, ilkivalta ja vahingonteko sekä kiristys ja kidnappaus. (Miettinen 2002, 256 – 258.)

Ryöstötilanteessa toinen henkilö vie omaisuutta toiselta henkilöltä. Tilanteessa tärkeintä on toimia rauhallisesti ryöstäjän ohjeita noudattaen, etenkin mikäli hän on aseistettu, ja keskittyä ryöstäjän tuntomerkkien mieleen painamiseen. (Ellonen 1999, 21.) Varkaus on muuten kuin ryöstö, mutta omaisuus viedään usein omistajan tietämättä. Yleisimpiä ovat esinevarkaudet, mutta myös tietovarkaudet ovat yleistyneet lähiaikoina. Tietovarkaus voi aiheuttaa yritykselle taloudellisen menetyksen lisäksi myös maineen menemisen. (Huhtala 2004, 17 – 20.)

Myös murto on rikos, jossa viedään toisen omaisuutta. Varkauden ominaispiirteiden lisäksi murtoon sisältyy luvaton tunkeutuminen tiloihin. Näinpä murrossa taloudellisia vahinkoja lisääkin se, että sisääntuloreitille on aiheutunut vahinkoja. Asuntomurtojen tyypillisin aika on arkisin keskellä päivää, kun taas yrityksiin murtaudutaan usein viikonloppuisin tai iltaisin, kun henkilökunta on poissa. Ilkivalta ja vahingonteko liittyvät sinällään murtoihin, sillä usein ilkivallan kohteena oleviin tiloihin on myös murtauduttu. (Miettinen 2002, 256 – 258.)

Kiristys ja kidnappaus ovat molemmat vakavia rikoksia, ja ne liittyvät monesti yhteen. Molempien avulla pyritään usein tavoittelemaan taloudellista hyötyä. Vaikka kiristys- ja kidnappaustilanteet ovatkin Suomessa erittäin harvinaisia, tulisi niihinkin varautua etukäteen ja tilanteen sattuessa olla välittömästi yhteydessä viranomaisiin. (Miettinen 2002, 256 – 258.)

### **Rikosriskihallinta**

Kaikkien riskien hallinnassa suojaustoimenpiteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen, ennaltaehkäiseviin, rajoittaviin ja korjaaviin. Näin on myös rikosriskien hallinnassa. (Miettinen 2002, 258 – 259.) Ennalta ehkäiseviä suojaustoimenpiteitä ovat esimerkiksi erilaiset rakenteelliset suojaukset, kuten lukitukset sisääntuloaukoissa, vartiointi, tekninen valvonta esimerkiksi valvontakameroin sekä aidat ja puomit. Niiden tehtävänä on estää rikokset jo ennen niiden syntymistä. (Leppänen 2006, 258 – 259.)

Rajoittavia suojaustoimenpiteitä käytetään silloin, kun rikos on meneillään. Niiden tarkoituksena on rikoksen aiheuttamien vahinkojen rajaaminen mahdollisimman pieniksi. (Miettinen 2002, 258 – 259.) Ensimmäinen toimenpide on yleensä yleiseen hätänumeroon ja mahdolliselle vartiointiliikkeelle soittaminen. Tärkeintä on kuitenkin pysyä rauhallisena eikä tehdä mitään, mikä voisi vaarantaa itsesi tai muut. (Huhtala 2004, 44 – 46.)

Korjaavat toimenpiteet ovat vuorossa rikoksen jo tapahduttua. Toimenpiteitä rikoksen aiheuttamien vahinkojen korjaamiseksi ei kuitenkaan kannata aloittaa ennen kuin on oltu yhteydessä poliisiin ja vakuutusyhtiöön, sillä niillä molemmilla on usein omat vaatimuksensa ja rajoitteensa korjaustoimenpiteiden laajuudesta. (Miettinen 2002, 258 – 259.)

### 3.8 Työsuojelu

Työsuojelu on yritykseltä säännöllistä seurantaan edellyttävä jatkuva prosessi. Sen tavoitteena on ylläpitää ja parantaa ihmisten psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia, jotta työntekeä on turvallista ja mukavaa. (Leppänen 2006, 218.) Työntekijöiden tulee tuntea olonsa turvalliseksi töitä tehdessään, mutta heidän pitää myös nauttia työstään ja tulla toimeen työyhteisönsä kanssa. Työsuojelun perimmäinen tavoite on työkyvyn säilyttäminen koko työuran ajan. (Miettinen 2002, 263.)

Vaikka työsuojelu onkin yhteistyötä kaikkien työyhteisön jäsenten kesken, velvoittaa myös työturvallisuuslaki sen ylläpitoon. Lakisääteisiä velvoitteita yrityksille ovat muun muassa työsuojelun toimintaohjelman ja vaarojen arvioinnin tekeminen. (Harjanne 2012.) Yritysten ei kuitenkaan tulisi kokea työsuojelumääräyksiä ainoastaan velvoitteina, sillä turvalliset ja mukavat työolot parantavat työntekijöiden motivaatiota ja suorituskykyä ja siten vaikuttavat myös työn laatuun ja yrityksen menestykseen. (Miettinen 2002, 263.)

#### **Työsuojeluvastuut ja -henkilöstö**

Vastuu työsuojelun toteutumisesta on yleensä yrityksen ylimmällä johdolla. Vastuuta on kuitenkin usein jaettu myös alemmalle johdolle sekä yksittäisille työntekijöille. Ylimmän johdon vastuulla on työsuojeluasioiden puitteiden luominen. Sen tehtävänä on lainsäädännön, yrityksen toimialan erityispiirteiden ja taloudellisten puitteiden huomiointi. (Miettinen 2002, 264 – 265.)

Yrityksen keskijohto ja työnjohto puolestaan vastaavat työsuojelukäytäntöjen suunnittelusta ja toteutuksesta sekä tarvittavan työsuojeluvälineistön hankinnasta. Keskijohdon vastuulla on myös laitteiden hankinta ja kunnossapidon valvonta. Työnjohto taas vastaa usein työhönopastuksesta, joten heillä on mahdollisuus opastaa turvallisten työmenetelmien ja -

tapojen käyttö. Kaikilla työntekijöillä on kuitenkin vastuu turvallisten työmenetelmien käytöstä ja epäkohtien raportoinnista sekä omalta että muiden työntekijöiden osalta. (Miettinen 2002, 264 – 265.)

Työpaikoilla on usein työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu sekä työsuojeluasiamies. Pienemmissä yrityksissä omistaja tai työnantaja voi toimia työsuojelupäällikkönä, mutta isommissa yrityksessä työnantaja nimeää työsuojelupäällikön. Työsuojelupäällikön tehtävänä on perehtyä työsuojeluasioihin ja -säädöksiin. Hänen vastuullaan ovat muun muassa työpaikan turvallisuustason valvonta, työsuojelun toimintaohjelman valmistelu sekä ensiapu- ja työhönopestuskoulutuksen järjestäminen. (Miettinen 2002, 266 – 267.)

Toisin kuin työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu on oltava vasta niillä työpaikoilla, joilla työskentelee vähintään kymmenen henkilöä. Valtuutettu valitaan työntekijöiden keskuudesta vaaleilla ja hänelle valitaan lisäksi kaksi varavaltuutettua. (Miettinen 2002, 266 – 267.) Työsuojeluvaltuutettu valitaan työntekijöiden joukosta siksi, että hän tuntee työpaikan työolot niin hyvin, että voi puuttua epäkohtiin (Leppänen 2006, 226).

Myös työsuojeluasiamies valitaan työntekijöiden keskuudesta vaaleilla, mutta hän edustaa vain esimerkiksi tiettyä liiketoimintayksikköä tai ammattiryhmää. Työsuojeluasiamiehen tehtäviin kuuluvat työsuojeluasioiden käsittely sekä kehittäminen. (Miettinen 2002, 266 – 267.)

## **Työturvallisuus**

Työturvallisuuteen yleisimmin vaikuttavia asioita ovat muun muassa fyysinen työympäristö koneine ja laitteineen sekä henkilöstön saama työturvallisuuskoulutus ja ohjeiden noudattaminen. Työpaikkojen yleiset vaaratekijät voidaan jaotella useaan eri kategoriaan, joiden kautta työturvallisuutta voidaan tarkastella. (Miettinen 2002, 269 – 270.)

Kone- ja laiteturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa ne, miten laitteen helppokäyttöisiä laitteen ohjauslaitteet ovat ja miten hyviä ja oikein sijoitettuja laitteen suojalaitteet ovat. Tärkeää on myös se, että koneiden ja laitteiden käyttöohjeet ovat helppolukuisia ja informatiivisia. (Leppänen 2006, 241 – 242.)

Biologisiin vaaratekijöihin kuuluvat muun muassa erilaiset työpaikalla leviävät bakteerit ja virukset. Kaikkia biologisia vaaratekijöitä ei voida ihmisten kuljettamien tautien ja sairausten



myötä täysin estää, mutta etenkin työpaikkojen kiinteistöissä itävät biologiset vaaratekijät, kuten home, tulisi pyrkiä poistamaan. (Miettinen 2002, 270 – 271.) Kemiaalisia vaaratekijöitä taas ovat erilaiset kaasut ja höyryt sekä pöly ja kuidut. Näitä ei yleensä toimistoympäristössä esiinny, mutta ne tulisi kuitenkin kartoittaa ja tarvittaessa suojautua niiltä. (Leppänen 2006, 238.)

Fysikaalisia vaaratekijöitä ovat muun muassa vääränlainen valaistus, liian tehokas tai riittämätön ilmastointi ja melu. Kaikki nämä heikentävät työtehoa sekä -motivaatiota ja saattavat jopa aiheuttaa vammoja tai sairauksia. (Miettinen 2002, 270 – 271.)

Työn henkiseen kuormittavuuteen vaikuttaa usein työpaikan yleinen ilmapiiri työtovereineen, esimiehineen ja asiakkaineen. Lisäksi työn tarkkuusvaatimukset ja yksin tai ryhmässä työskentelyn mukanaan tuomat ongelmat lisäävät kuormittavuutta. (Miettinen 2002, 270 – 271.) Fyysistä kuormittavuutta taas lisäävät muun muassa väärän työasennot, raskaat työtehtävät sekä yksitoikkoiset ja toistuvat työntekoon liittyvät liikkeet (Leppänen 2006, 234).

Mahdollisuus työssä tapahtuvalle tapaturmalle vaihtelee toimialoittain. Tärkeää onkin tunnistaa työpaikan riskit tapaturmien sattumiselle ja pyrkiä poistamaan ne tai suojautumaan niiltä esimerkiksi työtapojen muuttamisella. (Miettinen 2002, 270 – 271.)

## 4 PEREHDYTYKS

Harvassa ovat yritykset tai organisaatiot, joiden henkilöstö ei uusiudu ja vaihdu ollenkaan. Niinpä moni yritys panostaakin tehokkaaseen ja toimivaan rekrytointiin, jotta osaavia, motivoituneita ja sitoutuneita työntekijöitä saataisiin palkattua. Onnistuneen rekrytointin jälkeen työsuhte tuki alkaa työhaastatteluilla ja työsuopimuksen kirjoittamisella, mutta tärkein osa-alue työsuhteen alussa ja sen jatkuessakin on perehdytys. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

Perehdyttäminen on työyhteisön uuden jäsenen niin sanottua vierihoidtoa, joka kestää niin kauan, että tulokas on riittävän osaava työskentelemään yksin (Viitala 2005, 252 – 254). Perehdyttämisellä tarkoitetaan käytännössä kaikkia niitä toimenpiteitä ja tapahtumia, jotka tukevat tulokasta uuden työn alkuvaiheessa (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17).

Perehdyttäminen koostuu periaatteessa kaikista niistä toimenpiteistä, joilla uudesta työntekijästä saadaan mahdollisimman nopeasti yritykselle tulosta tuottava (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17). Perehdyttämiseen sisältyy yrityksen, sen henkilökunnan sekä työtehtävien esittely ja opetus uudelle tulokkaalle (Viitala 2005, 252 – 254).

Huolellinen perehdyttäminen tulisi järjestää toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen palkattavien työntekijöiden lisäksi myös määräaikaisille, vuokratyöntekijöille sekä harjoittelijoille. Myös alihankkijoille, projekti- ja opinnäytetyön tekijöille tulisi perehdytys järjestää. (Viitala 2005, 252 – 254.) Lisäksi organisaation sisällä työtehtäviä vaihtava tulisi perehdyttää uusiin työtehtäviin. Tämä jää kuitenkin usein tekemättä. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 205.)

### 4.1 Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämistä pidetään yleisesti tärkeänä, mutta se jää silti usein tekemättä huolellisesti. Nuoria työntekijöitä palkatessa, ja sellaisissa tehtävissä, joissa huolellinen opastus on käytännössä pakollista, perehdytys yleensä hoidetaan paremmin ja sen merkitys ymmärretään oikein. Palkattaessa kokeneita, vastaavanlaista työtä tehneitä, perehdytys usein laiminlyödään. Myös tällaisissa tilanteissa perehdyttämisellä on kuitenkin tärkeä merkitys. Pelkkä ammatti-

taito tai hankittu pätevyys ei riitä, jos työpaikan työkuultuuri ja avainhenkilöt ovat ennestään tuntemattomia. Tällaisessa tilanteessa huolellinen perehdyttäminen edesauttaa uutta työntekijää saavuttamaan täyden työtehonsa ja -kykynsä mahdollisimman nopeasti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

### **Merkitys yritykselle**

Huolellinen perehdyttäminen on palvelus yritykselle ja sen yrityskuvalle. Hyvin perehdytetty työntekijä toimii tehokkaasti ja yrityksen laatuvaatimusten mukaisesti. (Viitala 2005, 252 – 254.) Voidaankin sanoa, että kunnollisesta ja kattavasta perehdyttämisestä yritys hyötyy sekä taloudellisesti, uuden työntekijän tuoman tuloksen kasvun myötä, että strategisesti, tulokkaan tähdätessä toimillaan samaan suuntaan kuin yrityksen toimintasuunnitelmissa ja -strategioissa on määritelty. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

Etenkin palvelualalla huolellisen perehdytyksen merkitys korostuu. Uuden työntekijän on alusta alkaen tiedettävä omien työtehtäviensä lisäksi myös laaja-alaisesti koko yrityksestä ja sen toiminnasta. Asiakkaat voivat kysellä kaikenlaisia asioita, ja mikäli yritystä asiakaspalvelijana edustava henkilö ei osaa niihin vastata, syntyy asiakkaalle yrityksestä negatiivinen käsitys. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 205 – 206.) Puutteellisesta perehdytyksestä johtuvat virheet aiheuttavat myös reklamaatioita ja johtavat siten rahan menetykseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 20).

### **Merkitys työntekijälle**

Huolella suoritettu perehdytysprosessi vaikuttaa yrityksen lisäksi myös sen työntekijöihin. Mikäli huonon perehdytyksen vuoksi asiakaspalvelussa sattuu jatkuvasti virheitä ja puutteellisuuksia, aiheuttaa tämä yrityksen uskottavuuden heikkeneminen myös motivaatio-ongelmia henkilöstölle. Monet haluavat tehdä hyvää ja laadukasta työtä, ja jos tämä ei onnistu puutteellisen perehdytyksen ja työnopastuksen vuoksi, henkilöstön mieliala ja sitoutuneisuus laskee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 21.)

Huolellinen perehdyttäminen auttaa perehdytettävää ymmärtämään oman roolinsa yrityksen toiminnassa sekä eri työvaiheiden merkityksen toisiinsa nähden. Kun työntekijä hahmottaa kokonaisuuden, on hän motivoitunut tekemään hyvää työtä. (Liski ym. 2007, 8.)

## 4.2 Perehdyttämisen vaiheet

Useilla etenkin suurilla työpaikoilla perehdytykseen on panostettu, ja se hoidetaan suunnitelmallisesti perehdyttäjien avulla. Pienemmissä yrityksissä perehdyttämisen ongelmana on usein se, että kukaan ei omien työtehtäviensä ohella ehdi kunnolla hoitamaan uuden työntekijän perehdytystä. (Viitala 2005, 252 – 254.)

Perehdyttäminen on prosessi, joka yleensä alkaa siitä, kun tulokas saapuu ensimmäistä kertaa yritykseen. Tämä prosessi ei kuitenkaan yleensä lopu mihinkään tiettyyn hetkeen, vaan perehdytystä voidaan jatkaa vielä siinäkin vaiheessa, kun työntekijä työskentelee jo itsenäisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

Perehdyttämisprosessissa käydään läpi yritykseen, työympäristöön sekä itse työhön liittyvät asiat. Yrityksen osalta perehdytettävälle tulee antaa hyvä yleiskuva yrityksestä, sen toiminnasta, tavoitteista ja arvoista. Tärkeää on myös selventää uudelle työntekijälle yrityksen liikeidea ja tavoitteet. Useimmilla yrityksillä nämä tiedot on kerätty perehdytettävälle kätevästi jaettavissa olevaan esitteeseen tai oppaaseen. (Kinkki & Lehtisalo 1997, 271.)

Työympäristöstä perehdytettävälle tulee ennen kaikkea opettaa eri toimipisteet sekä sosiaali- ja ruokailutilat. Tärkeää on myös turvallisuusmääräysten sekä siihen liittyvien seikkojen, kuten palosuojelu- ja ensiapuvälineiden sijainti ja käyttö. Työyhteisö on myös hyvä esitellä perehdytettävälle, jotta hänet tunnetaan ja hän tuntee työtoverinsa, esimiehensä ja mahdolliset alaisensa. (Kinkki & Lehtisalo 1997, 271.)

Työnopastus sisältää kaikki ne toimenpiteet, joilla huolehditaan, että uudella työntekijällä on riittävä osaaminen ja varmuus toimia uudessa työtehtävässään. Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan työn sisältö ja työvaiheet sekä kaikkien työhön liittyvien koneiden ja laitteiden turvallinen ja tehokas käyttö. Tärkeää on myös opastaa se, miten mahdollisissa ongelma- tai häiriötilanteissa toimitaan ja miten työn lopputulosta arvioidaan. (Viitala 2005, 359 – 360.)

Perehdytettävän tulee saada myös kysyä ja epäillä perehdyttäjän oppeja. Kun perehdytettävä saa tuoda esille oman kantansa ja ajatuksensa, voidaan keskustelun avulla varmistaa, että uusi työntekijä on varmasti ymmärtänyt yrityksen toimintatavat kuten perehdyttäjä on tarkoittanut. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 206 – 207.)

#### 4.3 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisprosessilla on useita eri tavoitteita. Ensinnäkin uuden työntekijän tulee pystyä suorittamaan työtehtävänsä tuloksekkaasti ja turvallisesti työtovereitaan tai itseään vaarantamatta. Tärkeää on myös se, että perehdyttämisen myötä työntekijä viihtyy työssään, eikä tunne itseään epävarmaksi jokapäiväisissä työtehtävissään. Tavoitteena on myös se, että työntekijä asennoituu työtovereita, työpaikkaansa ja työtään kohtaan myönteisesti. (Kinkki & Lehtisalo 1997, 271.)

Perehdyttämisen tavoitteena onkin siirtää uusi tulokas vaiheesta toiseen. Alkuvaiheessa uusi työntekijä on ulkopuolinen ja irrallinen yrityksen kokonaisuudesta. Loppuvaiheen tavoitteena on, että työntekijä on integroitunut yritykseen ja omaan rooliinsa sen sisällä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

Perehdytys on siinä mielessä ongelmallista, että usein se tähtää organisaation tai yrityksen käytäntöjen yhtenäisyyteen ja toiminnan selkeyteen. Niinpä perehdytettävänkin pitäisi omaksua organisaation toimintavat ja työkulttuuri. Uusien rekrytointien tarkoitus on kuitenkin myös uuden osaamisen tuominen yritykseen, mutta miten se onnistuu, jos perehdytysprosessin painoalue on niin sanotusti perehdytettävän muuttamisessa muun yrityksen kaltaiseksi. Tulokkaan ja organisaation pitäisikin pystyä tasapainottelemaan kahden vaiheilla; mitä uudistaa ja mitä säilyttää kummankin ajattelumalleista? (Kjelin & Kuusisto 2003, 13 – 17.)

Perehdytys on perinteisesti ollut varsin teknistä, ja prosessissa on keskitytty kertomaan, kuka kukin on, mistä mikin löytyy ja miten mitäkin käytetään. Ne kaikki ovat tietenkin tärkeitä asioita tietää työtehtävistä suoriutuakseen. Käsitys perehdytysprosessista on kuitenkin hiljalleen muuttunut kohti suuntaa, jossa perehdytys nähdään osana koko työyhteisön viestintää. (Juholin 2008, 233 – 235.)

Perehdytyksestä on joissain yrityksissä tullut jopa yli vuoden mittaisia prosesseja, mutta yleensä perehdytys kestää viikoista kuukausiin. Työtehtäviin ja -yhteisöön liittyvät asiat ovat toki tärkeitä, mutta olennaista on myös selvittää perehdytettävälle yrityksen strategiset tavoitteet ja keinot, millä niihin päästään. Haasteena on myös perehdytyksen muuttaminen yksilölliseksi, jotta vuorovaikutteisuus perehdytettävän ja yrityksen välillä toimisi. Ei tule

ajatella, että yritys on täydellinen kokonaisuus, johon uudella työntekijällä ei olisi mitään lisättävää tai parannettavaa. (Juholin 2008, 233 – 235.)

#### 4.4 Vastuu perehdytyksestä

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja perehdyttää uuden työntekijän riittävän huolellisesti. Perehdytystä on annettava muun muassa työvälineisiin ja tuotantomenetelmiin sekä turvallisuuteen, terveyteen ja työolosuhteisiin liittyvistä asioista. Perehdytystä tulee antaa uuteen tehtävään tulevalle sekä erilaisissa muutostilanteissa. Perehdytystä on täydennettävä tarvittaessa. (Liski ym. 2007, 13.)

#### **Perehdytettävä**

Uuteen työtehtävään tulevalle työntekijällä on itsellään suuri vastuu perehdytyksen onnistumisesta. Perehdytettävän täytyy tietää, mitä juuri tässä työssä häneltä odotetaan. Perehdytettävän tulee myös aktiivisesti edistää omaa oppimistaan ja pyrkiä korjaamaan väärät käsityksensä. (Liski ym. 2007, 13.)

Perehdytettävää kohtaan kohdistuu usein monenlaisia odotuksia. Perehdytettävän odotetaan muun muassa olevan lojaali työnantajansa kohtaan ja huolehtivansa työnantajansa ja työpaikkansa hyvästä maineesta. Näitä odotuksia ei useinkaan kirjata työsopimukseen, mutta työnantaja kokee niiden pätevän myös uuden työntekijän kohdalla. (Jalava & Uhinki 2007, 110 – 111.)

Perehdytettävän tulee olla valmis tarttumaan asioihin, jotka häntä vaivaavat tai ovat jääneet mietityttämään. Mikäli jokin asia työyhteisössä tai itse työssä aiheuttaa ongelmia, on parasta tuoda asia esille mahdollisimman pian. (Jalava & Uhinki 2007, 124 – 125.) Ongelmat tulisi kuitenkin ensisijassa pyrkiä ratkaisemaan itse, eikä aina viedä niitä esimiehen huoleksi. Mikäli esimiehelle kertyy runsaasti työntekijöiden hänelle delegeoimia ongelmia, muodostuu esimiehestä niin sanottu pullonkaula, joka hidastaa ongelmien ratkaisua. (Jalava & Uhinki 2007, 126 – 127.)

## Perehdyttäjä

Vastuu perehdyttämisestä on yleensä perehdytettävän lähimmällä esimiehellä. Usein esimies kuitenkin valjastaa muut työntekijät avuksi tulokkaan perehdytykseen, sillä siten tulokas oppii myös tuntemaan yrityksen henkilökunnan sekä heidän työtehtävänsä ja osaamisensa. (Viitala 2005, 252 – 254.) Kokenut ja hyvät sosiaaliset taidot omaava työntekijä on usein parempi perehdyttäjä kuin esimies itse (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 207).

Perehdyttäjillä on suuri vastuu siitä, miten tulokas kokee työtehtävänsä, työyhteisönsä ja oman merkityksensä kokonaisuudessa. Vääränlainen perehdyttäjä voi antaa väärän kuvan yrityksestä ja sen toiminnasta ja jopa opettaa vääriä tai ainakin huonoja työtapoja. (Viitala 2005, 252 – 254.)

Perehdyttäjä voi ja hänen tulisiakin käyttää monia eri keinoja perehdytysprosessin edetessä. Aluksi kannattaa suullisesti kertoa, miten esimerkiksi jostakin tietystä tehtävästä suoriudutaan ja millainen prosessi sen suorittaminen käytännössä on. Seuraavaksi perehdytettävälle näytetään, kuinka tehtävästä suoriudutaan malliesimerkkien avulla. (Abbott & Lewry 1991, 192 – 193.)

Kun perehdytettävälle on kerrottu ja näytetty, kuinka tehtävä suoritetaan, on hänen aikansa kokeilla sen tekemistä itse. Perehdyttäjän tulee katsoa vierestä ja antaa palautetta joko jo kesken suorituksen tai vasta sen lopuksi, jotta mahdolliset virheet tulevat korjatuiksi jo varhaisessa vaiheessa. Tämän jälkeen perehdyttäjä ja perehdytettävä voivat vielä keskustella tehtävästä, jotta perehdytettävä saisi mahdollisiin kysymyksiinsä vastaukset. (Abbott & Lewry 1991, 192 – 193.)

Perehdytettävän ja perehdyttäjän on mahdollista myös vaihtaa rooleja, jolloin perehdytettävä käytännössä opettaa asian perehdyttäjälleen. Moni oppii parhaiten juuri opettamalla, joten tämä tekniikka on sinällään tehokas, vaikka vaatiikin enemmän vaivaa perehdyttäjältä. Roolien vaihto sopii paremmin perehdytysprosessin myöhäisempään vaiheeseen, jolloin perehdytettävällä on jo jonkinlainen käsitys ja taito tehtävän suorittamiseen. Kaikkiin perehdytysmetodeihin pätee kuitenkin yksi yhteinen seikka: kannustaminen. Uuden asian oppiminen voi olla vaikeaa, jolloin tärkeää onkin, että onnistumisista palkitaan ja epäonnistumisten myötä rohkaistaan yrittämään uudestaan. (Abbott & Lewry 1991, 192 – 193.)

Perehdytysprosessin päätteeksi olisi esimiehen ja uuden työntekijän hyvä käydä keskenään palautekeskustelu. Keskustelun tulisi keskittyä siihen, miten uusi työntekijä on päässyt sisään työtehtäviinsä ja yritykseen. Keskustelussa voidaan lisäksi tarkentaa työntekijälle epäselväksi jääneitä asioita. Palautekeskustelut ovat usein todella hyödyllisiä, ja ne luovat molemminpuolista luottamusta rehelliselle ja avoimelle yhteistyösuhteelle. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 207 – 208.)

Perehdyttäjän tulisi olla valmis antamaan vastuuta perehdytettävälle. Perehdyttäjä saattaa kokea pystyvänsä itse tekemään tietyt työtehtävät parhaiten, eikä hän silloin halua antaa niitä henkilöille, jotka haparoivat niissä. Perehdyttäjän ei myöskään tulisi kokea perehdytettävää kilpailijakseen, sillä silloin hänen on vaikea nähdä perehdytettävän positiivisia piirteitä ja antaa niistä arvostusta. (Jalava & Uhinki 2007, 96 – 97.)



## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöprosessi alkaa alkutilanteen kartoittamisella ja tavoitteiden asettamisella. Näiden perusteella päätetään työtavat ja aloitetaan työskentely. Tässä kappaleessa kerrotaan mistä opinnäytetyöprosessini sai alkunsa, miten prosessi eteni, miten opinnäytetyön tuotos rakentui, mitä dokumentoitiin ja millaista palautetta lopullinen työ sai.

### 5.1 Alkutilanne

Sokos Hotel Valjuksella oli auttamatta vanhentumaan päässyt perehdytysopas. Vastaanoton palvelupäällikkö Heidi Leinonen ehdotti uuden työstämistä opinnäytetyönäni hyvin pian taloon tultuani. Sokos Hotel Seurahuoneen vuoden 2011 saunapalon jälkeen perehdytysoppaaseen haluttiin tuoda mukaan turvallisuusnäkökulma, ja niinpä aihe muokattiin turvallisuus- ja perehdytysoppaaksi.

Valjuksen vanha perehdytysopas käsittelee suhteellisen laajasti asiakaspalvelua ja sen eri osa-alueita pieniä yksityiskohtia myöten. Turvallisuutta sivutaan lähinnä mainitsemalla, että siitä huolehtiminen on erittäin tärkeää, ja vastaanotolla on siinä suuri vastuu. Varsinaisia turvallisuuteen liittyviä ohjeita perehdytysoppaassa ei juuri kuitenkaan ole, mikä on mielestäni selkeä puute.

### 5.2 Tavoitteet

Tavoitteeksi asetettiin yleisen perehdytyksen osalta pääasiassa se, että saisin vanhan perehdytysoppaan päivitettyä ajan tasalle niin, että sitä voitaisiin taas hyödyntää uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdytyksessä. Turvallisuusnäkökulman osalta tavoitteeksi annettiin se, että oppaan avulla voitaisiin päivittää jokaisen työntekijän turvallisuusosaaminen siten, että mikään asiakkaiden, työntekijöiden tai kiinteistön turvallisuuteen liittyvä osa-alue ei jäisi huomiotta.

Opinnäytetyöprosessiin liittyen asetin itselleni muutaman tavoitteen. Ensimmäinen tavoitteistani oli tietenkin nopea työtahti. En työkiireideni vuoksi saanut aikaiseksi aloittaa

opinnäytetyön tekemistä ennen vuoden vaihtumista ja normaalin opiskeluajan päättymistä. Aluksi tavoitteenani oli saada opinnäytetyö ja sen tuotos valmiiksi toukokuuhun 2012 mennessä, mutta valitettavasti siihen tavoitteeseen en päässyt. Lopullinen opinnäytetyö valmistuikin ennen joulukuuta 2012.

Toinen tavoitteistani oli laadukkaan lopputuloksen saavuttaminen. Minussa on hieman perfektionistin vikaa. Koko tämän koulun ajan olen työstänyt isoja ja pieniä koulutöitä sillä asenteella, että mitään, mihin en kehtaisi nimeäni pistää, en lähetä arvioitavaksi. Aioin siis tehdä myös opinnäytetyöni niin hyvin kuin aika, resurssit ja taitoni myöten antavat.

Kolmas tavoitteistani oli oppiminen. Olin kiinnostunut turvallisuuteen liittyvistä seikoista, mutta en kuitenkaan tiennyt niistä juuri mitään. Niinpä tavoitteenani olikin perehtyä huolella lähdemateriaaliin jo pelkästään siksi, että itse oppisin hyödyllistä asiaa niistä. Perehdytyksestä teoriana en ollut aivan yhtä kiinnostunut, mutta sain motivoitua itseni opiskelemaan siihenkin liittyvää lähdemateriaalia, sillä uskoin, että huolellinen teorian ja töissä opitun yhdistäminen tuottaisi varmasti hyvän lopputuloksen.

### 5.3 Työvaiheet

Opinnäytetyötä aloin työstämään pääpiirteissään siten, että aluksi perehdyin aiheesta jo aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin sekä tietenkin myös Kajaanin Sokos Hotelleille aiemmin tehtyyn perehdytysoppaaseen. Perehtymällä aiheesta aiemmin tehtyihin töihin sain helposti luotua itselleni kuvan siitä, mistä perehdytysopas opinnäytetyönä muodostuu. Lisäksi, perehtymällä aiempaan perehdytysoppaaseen, näin suoraan, mitkä asiat ovat muuttuneet, mitä osioita vanhasta työstä kannattaa hylätä ja mitä hyödyntää omassa turvallisuus- ja perehdytysoppaassani.

Aiheesta aiemmin toteutettuihin töihin perehdyttyäni aloin keräämään lähdekirjallisuutta. Turvallisuuspuolen kirjallisuutta löysin helposti, mutta perehdytykseen liittyvät teokset olivat vaikeammin löydettäviä ja sovellettavia.

Löydettyäni riittävästi lähdekirjallisuutta aloin perehtyä siihen samalla teoriaosuutta kirjoittaen. Teoriaosuuden kirjoittamisen aloitin siis saman tien opinnäytetyön tekoluvan saatuaani, sillä en kokenut välttämättömäksi sitä, että olisin käyttänyt ensin aikaani

lähdemateriaalin pelkkään lukemiseen. Opin aiheen mielestäni paljon helpommin siten, että kirjoitin samalla kun luin uutta asiaa.

Teoriaosuuden kirjoittamisen ohella aloin kirjoittaa myös turvallisuus- ja perehdytysopastani. Se sisältää kattavasti asiaa muun muassa työturvallisuuteen, asiakaspalveluun ja vastaanotossa työskentelyyn liittyen. Valmis opas sisältää luottamuksellista materiaalia eikä siksi ole liitteenä opinnäytetyön lopussa.

Saatuani opinnäytetyösuunnitelmani hyväksytysti läpi kävin keskusteluita Sokos Hotel Valjuksen esimiesten kanssa siitä, millaisia asioita heidän mielestään turvallisuus- ja perehdytysoppaassa tulisi käsitellä. Jotkut aihealueista olivat tuttuja, mutta monia asioita joutuin kysymään heiltä, vaikka olinkin talossa puolisen vuotta työskennellyt.

Teoriaosuuden ja turvallisuus- ja perehdytysoppaan etenemisen myötä aloitin oppaan ulkoasun suunnittelun. Tavoitteenani oli tehdä oppaasta mielenkiintoisen ja näyttävän näköinen, mutta kuitenkin helppolukuinen. Tämän koen saavuttaneeni muun muassa väliotsikoinnin, värien, palstoituksen sekä fonttivalinnan avulla.

Kun oppaan valmistuminen läheni, aloin kirjoittaa opinnäytetyön pohdinta- ja abstraktiosioita. Tavoitteenani oli saada opinnäytetyö sekä opas mahdollisimman mallikelpoiseen kuntoon jo ensimmäiseen palautukseen, jotta mahdolliset määrätyt korjaukset eivät työllistäisi minua liikaa enää siinä vaiheessa.

Opinnäytetyön ja oppaan edetessä konsultoin opinnäytetyön ohjaavaa opettajaa ja toimeksiantajia. He antoivat molemmat hyviä kehitysideoita ja määrittivät suuntaviivoja lopulliselle tuotokselle. Ohjaavan opettajan neuvot painottuivat opinnäytetyön teoriataustan määrittämiseen ja kehittämiseen. Toimeksiantaja puolestaan ohjeisti oppaan sisällön ja etenkin sen sisältämien toimintaohjeistuksien osalta. Tapaamismuistiot ohjaavan opettajan kanssa käydyistä keskusteluista ovat opinnäytetyön liitteenä.

#### 5.4 Oppaan rakentuminen

Opinnäytetyön tuotos, eli Turvallisuus- ja perehdytysopas, syntyi yhdistämällä useista eri lähteistä saamani tieto. Lähteinä toimivat aihekirjallisuus, toimeksiantajan, neuvonantajan ja

testaajan palaute ja ohjeet, aiheesta aiemmin kirjoitetut oppaat ja ohjeet sekä tietenkin omat kokemukseni ja tietoni.

Aihekirjallisuutta käytin hyväkseni oppaan teoriapohjan rakentamisessa. Perehdytyksestä olin jonkin verran oppinut koulussa ja työelämässä, mutta turvallisuuteen liittyvät seikat jouduin pääasiassa ammentamaan kirjallisuudesta.

Toimeksiantajani ohjeisti minua oppaan sisältöä koskevissa asioissa. Hänen kanssaan käydyissä keskusteluissa kävimme läpi oppaan tyyliä ja sellaisia seikkoja, jotka hänen mielestään olisivat tarpeellisia tuoda esille oppaassa. Toimeksiantajan kanssa kävin läpi oppaan sisältämät ohjeistukset ja toimintatavat, jotta ne ovat oikeaoppisia ja juuri kyseisessä työssä toimivia.

Tein opinnäytetyöni Sokos Hotels -ketjuun kuuluvalla hotellilla, joten saatavillani oli paljon S-ryhmän ja Sokos Hotels -ketjuohjauksen laatimia ohjeistuksia ja muita materiaaleja. Hyödynsin myös näitä oppaan rakentamisessa ja tarkistin, etteivät kirjoittamani ohjeistukset ole ristiriidassa S-ryhmän yleisten käytäntöjen kanssa.

Olen toiminut vastaanottovirkailijan tehtävissä sekä harjoittelijana että oikeana työntekijänä jo kohta kaksi vuotta. Lisäksi olen koulussa opiskellut paljon myös oppaan tekemistä hyödyttäviä asioita. Niinpä pystyin ammentamaan paljon tietoa omista kokemuksistani.”

Turvallisuus- ja perehdytysoppaan keskeneräinen versio oli testattavana Sokos Hotel Valjuksen vastaanoton kesätyöntekijällä. Kesän lopuksi testaaja kirjasi palautteensa oppaaseen. Palautteen perusteella oppaan tiettyjä asiavirheitä korjattiin ja joitakin osioita paranneltiin. Korjaukset eivät olleet suuria, mutta oppaan luotettavuuden kannalta tärkeitä.

Lopullinen Turvallisuus- ja perehdytysopas koostuu kuudesta pääluvusta. Nämä ovat Tervetuloa Taloon, Yritysesittely, Työsuhde, Työvuorossa, Turvallisuus ja Muuta. Ensiksi mainittua lukuun ottamatta jokainen niistä jakaantuu kahteen tai useampaan alaosiin.

Tervetuloa Taloon -luku toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi työskentelemään Sokos Hotel Valjuksen vastaanottoon. Siinä kerrotaan, mistä opas koostuu ja kenelle se on tarkoitettu. Luvussa myös painotetaan, että pelkkä oppaan lukeminen ei tee kenestäkään valmista vastaanottovirkailijaa. Opas pikemminkin toimii hyvänä apuvälineenä prosessissa.

Yritysesittely-luvussa esitellään lyhyesti S-ryhmä, Sokos Hotel, Osuuskauppa Maakunta ja tietenkin Sokos Hotel Valjus. Luvun tarkoituksena on antaa pikainen perehdytys siitä, mihin kokonaisuuteen Sokos Hotel Valjuksessa työskentelevä kuuluu.

Työsuhde-luvussa kerrotaan työsopimuksesta ja palkkauksesta, työajoista ja -vuoroista, vakuutuksista ja luottamusasioista sekä työterveyshuollosta. Kustakin aihealueesta kerrotaan vain pääasiat ja annetaan lukijalle keino lisätietojen hankintaan, esimerkiksi luottamusmiehen yhteystietojen muodossa. Yhteystiedot ovat selkeästi erotettuja muusta tekstistä sinisen huomiolaatikon avulla.

Työvuorossa-luvussa kuvataan miten yleinen työskentely Sokos Hotel Valjuksen vastaanotossa tapahtuu. Luvussa kerrotaan muun muassa mitä tehtäviä kuhunkin työvuoroon sisältyy, kuinka viestintä työpaikalla tapahtuu ja miten asiakaspalvelua tulisi suorittaa. Lisäksi luvussa annetaan yleisiä ohjeita työpaikalla toimimiseen.

Turvallisuus-luku on jaettu seitsemään alaosiin: Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, Henkilöturvallisuus, Tietoturvallisuus, Poikkeusoloihin varautuminen, Paloturvallisuus ja pelastustoiminta, Rikosturvallisuus ja Työsuojaus. Kunkin alaosion alussa on lyhyt tiivistelmä siitä, mitä kukin alaosio teoriassa tarkoittaa. Sitä seuraa yleistä tietoa aihealueesta koskien hotelli- ja ravintola-alaa sekä Sokos Hotel Valjusta. Lopuksi kussakin alaosiossa on yhdestä neljään selkeästi erottuvaa, jäsenneiltyä toimintaohjetta. Näissä ohjeissa kerrotaan esimerkiksi kuinka palohälytystilanteessa tulee toimia.

Muuta-luvussa kerrotaan millainen on perehdyttäjän vastuu. Alaosiossa perehdyttäjälle annetaan ohjeita siitä, miten uusi työntekijä olisi hyvä perehdyttää, ja millainen vaikutus hyvällä perehdytyksellä on. Viimeiseksi oppaassa on perehdytyksen tarkistuslista, joka toimii apuvälineenä perehdytysprosessissa.

## 5.5 Dokumentointi

Projektin dokumentointia varten pidin tallessa ja arkistoin kaikki materiaalit, joita opinnäytetyötä varten keräsin, ja suoritin ajanseuranta kirjaamalla muistiin joka päivä opinnäytetyöni eteen tekemäni asiat.

Tein muistiot tapaamisista opinnäytetyön ohjaajan ja toimeksiantajan kanssa. Ainoastaan ohjaajan kanssa käydyistä keskusteluista tekemäni muistiot ovat liitteenä, sillä toimeksiantajan kanssa käydyistä keskusteluista tehdyt muistiot sisältävät jossain määrin salassapidettävää tietoa.

## 5.6 Onnistumisen arviointi

Turvallisuus- ja perehdytysoppaan onnistumisen varmistin huomioimalla mahdollisimman hyvin opinnäytetyön ohjaajan sekä etenkin toimeksiantajan toiveet ja ideat. Toki jokaisen idean ja ehdotuksen kävin läpi kriittisesti, mutta usein toimeksiantaja itse tietää parhaiten, millainen hänen yritykselleen tehtävän työn pitää olla.

Työn onnistumisen laatu varmistettiin eri tavoin. Tärkeimpinä onnistumisen mittareina olivat toimeksiantajan sekä ohjaavan opettajan palaute. Lisäksi kesän 2012 ajan kesätyöntekijä piti opasta mukanaan ja kirjasi palautteensa käytettäväkseni. Tätä palautetta on hyödynnetty oppaan hiomisessa sen loppuvaiheilla.

Toimeksiantajan edustajat antoivat palautetta ja kehitysideoita koko opinnäytetyöprosessin ajan. Käydyissä keskusteluissa toimeksiantajan edustajat toivat esille omia toiveitaan muun muassa turvallisuuspainotuksen tärkeyden osalta. He myös kannustivat käyttämään jo olemassa olevia materiaaleja tukena, jotta oppaasta tulisi niin sanotusti yhteensopiva muiden ohjeistusten kanssa.

Haasteellista toimeksiantajan kanssa toimimisesta teki se, että viivästyksien vuoksi toimeksiantajan edustaja vaihtui kesken opinnäytetyöprosessin. Niinpä aluksi vain neuvonantajaksi lupautunut henkilö joutui toimimaan toimeksiantajan edustajan roolissa yli puolet prosessin kestosta.

Opinnäytetyöprosessin lopussa toimeksiantajan edustaja antoi palautetta Turvallisuus- ja perehdytysoppaan lopullisesta versiosta. Hän oli tyytyväinen siihen, mitä kaikkea opas sisälsi ja miten asiat oltiin tuotu esille. Hän ei keksinyt enää lopussa mitään korjattavaa tai lisättävää. Opas tulitaisiin kansittamaan ja toimeksiantaja tulisi velvoittamaan jokaisen työntekijän tutustumaan siihen. Hän aikoikin merkitä itse oppaaseen omasta mielestään tärkeimmät osa-alueet, joihin hotellissa jo työskentelevien tulisi ehdottomasti perehtyä.

## 6 POHDINTA

Perehdytysopas on hyvin suosittu opinnäytetyön aihe. Se yhdistää koulussa ja työelämässä opitun hyödyllisellä tavalla yritykselle käyttökelpoiseen muotoon. Päädyin valitsemaan perehdytysoppaan opinnäytetyökseni, koska halusin, että työni hyödyttää sen toimeksiantajaa ja auttaa minua eteenpäin urallani.

Turvallisuus on ajankohtainen puheenaihe koko maailmassa. Matkailualalla turvallisuuden merkitys korostuu. Hotelli- ja ravintolatoiminta, englanniksi hospitality management, on periaatteessa ja suoraan suomeksi käännettynä huolenpitoa asiakkaista. Turvallisuuden merkitystä osana asiakkaiden huolenpitoa ei voi korostaa liikaa. Asiakkaat luottavat siihen, että henkilökunta pitää huolen heistä kaikissa tilanteissa, myös turvallisuuden osalta.

Toiminnallisen opinnäytetyöni tuotoksena tein Turvallisuus- ja perehdytysoppaan Kajaanin Sokos Hotel Valjukselle. Tavoitteenani oli luoda selkeälukuinen, toimiva ja kattava opas, jota voitaisiin käyttää sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen että vanhojen tietotaidon yhtenäistämiseen.

Opinnäytetyöprosessin aikana jouduin sekä tutkimaan aiheesta aiemmin kirjoitettua asiaa että luomaan täysin uutta materiaalia. Teoreettisen viitekehyksen osa-alueiksi valitsin pian aloittamisen jälkeen perehdytyksen ja, toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, turvallisuuden. Samoihin aikoihin päädyin myös nimeämään oppaani Turvallisuus- ja perehdytysoppaaksi. Halusin jo oppaan nimivalinnalla painottaa sitä, että kyseessä ei ollut niin sanotusti perinteinen perehdytysopas.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen rakentuminen sujui mielestäni hyvin. Teoriakirjallisuutta löytyi riittävästi ja alaotsikoinnissa ei ollut ongelmia. Ongelmallista oli rajata aihealueet toimeksiantajayritykseen soveltuviksi. Pohdin pitkään mitä sisällyttää ja mitä jättää pois. Etenkin yritysturvallisuuden eri osa-alueita jouduin miettimään pitkään. Uskon kuitenkin, että lopulta valitsin oikeat osa-alueet ja että teoriapohjani tuki oppaan rakentumista.

Oppaan rakentaminen kokonaisuudessaan oli vaikea prosessi. Aivan aluksi oli vaikea päättää, mitä asioita oppaassa tulisi käsitellä. Käytin avukseni toimeksiantajan neuvoja ja yritykselle aiemmin laadittua perehdytysopasta. Luin vanhentumaan päässeeseen oppaan läpi ja valitsin

sieltä kohdat, joita toisin esille myös omassa oppaassani, kohdat, joita laajentaisin, sekä kohdat, jotka poistaisin kokonaan. Hyödynsin oppaan tekemisessä myös runsaasti etenkin yritysturvallisuudesta kertovia teoksia, ja niiden mukaan loin myös jälkimmäisen puoliskon oppaan sisällysluettelosta ja aihealuejaon. Toimeksiantajan neuvot auttoivat karsimaan epäolennaiset aihealueet pois ja keskittymään olennaisiin tehokkaammin.

Opas koostuu tavallaan kahdesta osiosta, yleisestä perehdytyksestä ja turvallisuuden perehdyttämisestä. Yleisen perehdytyksen aihealueet kokosin vanhan perehdytysoppaan ja omien kokemuksieni avulla. Suurin haaste oli kirjoittaa sellaisista asioista, jotka olisivat suhteellisen pysyviä, eikä niitä tarvitsisi heti seuraavana vuonna päivittää ajan tasalle. Siten päädyin jättämään pois muun muassa Opera-hotellijärjestelmään liittyvät ohjeistukset.

Oppaan jälkimmäisen puoliskon, turvallisuuden perehdyttämisen, rungon suunnittelu oli haastavaa. Päädyin ratkaisuun, jossa lukija ikäänkuin siirtyy isosta aihealueesta pienempiin ja lopuksi päätyy seikkaperäisiin ohjeistuksiin. Jossain vaiheessa suunnittelin seikkaperäisten ohjeistusten sijoittamista erilleen aivan oppaan loppuun, jotta niin sanotut vanhat työntekijät voisivat perehtyä ainoastaan niihin ja ohittaa kokonaan uudelle työntekijälle tarkoitetut asiat. Päädyin kuitenkin yllä mainittuun ratkaisuun, jotta oppaasta tulisi eheä kokonaisuus. Erottelin kunkin turvallisuuden alaotsikon tasot erilaisilla korostuksilla, väreillä ja fonteilla. Koen että tämä oli oikea ratkaisu, sillä nyt opas on selkeästi jäsennelty, ja sen eri tasot, kuten etenkin seikkaperäiset ohjeistukset, erottuvat selkeästi. Koen, että oppaasta tuli helppolukuinen sekä uusille että vanhoille työntekijöille.

Olen erittäin tyytyväinen siihen, millainen oppaasta loppujen lopuksi tuli. Olen tyytyväinen sekä oppaan sisältöön että sen ulkoasuun. Sisällön puolesta opas toimii mielestäni hyvin käyttötarkoituksessaan, eli apuvälineenä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja vanhojen työntekijöiden tietotaidon yhtenäistäjänä. Siinä ei ole mitään turhaa eikä mitään kriittisen olennaista puutu.

Ulkoasua hioin loppuun asti ja koen, että opas on nyt mielenkiintoisen näköinen ja helppolukuinen. Aluksi suunnittelin oppaan taittamista kirjaseksi siten, että joka toinen sivu olisi erinäköinen, mutta ongelmien jälkeen päädyin perinteiseen yksipuoliseen taittoratkaisuun. Myös palstoitus ja sen mukanaan tuomat tekniset haasteet aiheuttivat vaikeuksia. niiden ongelmien kanssa kuitenkin työskentelin niin pitkään, että sain asian kuntoon.



Toivon että Turvallisuus- ja perehdytysopas tulee käyttöön Sokos Hotel Valjuksen perehdytysprosessin apuvälineenä. Koen onnistuneeni, mikäli luomani opas otetaan säännölliseen käyttöön ja jokainen työntekijä lukee sen ajatuksella läpi ainakin kerran. Toivon myös, että opas kestää aikaa riittävän hyvin ja täydellisen uusinnan sijasta opasta päivitetään luomaani pohjaan.

Hotelli- ja ravintola-ala on jatkuvassa muutoksessa. Niinpä koen, että toimiakseen parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi Turvallisuus- ja perehdytysopasta päivittää säännöllisin väliajoin. Myös itse Sokos Hotel Valjus uudistuu, joten jotkut oppaan aihealueista saattavat ajan myötä muuttua virheellisiksi tai muuten vain käyttökelvottomiksi. Etenkin oppaassa annetut yhteystiedot tulisi tarkistaa vähintään vuosittain.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on mielestäni riittävän laaja ja oikeisiin asioihin keskittyvä. Painopiste on selkeästi yritysturvallisuudessa, sillä koin, että sekä itselleni että toimeksiantajayritykselle sen painottaminen oli tärkeintä. Opinnäytetyön teoriatausta tukee mielestäni hyvin itse opasta, sillä teoriataustassa käsitellään laajasti aihealueet, joihin opas keskittyy. Lisäksi käytin opinnäytetyön teoreettisen viitekehyyksen kirjoittamaani materiaalia suoraan itse oppaassa niin sanottuina teorialähtökohtina kunkin aihealueen alussa.

Loppujen lopuksi olen yllättynyt siitä, miten hyvin onnistuin opinnäytetyössäni. Olen ylpeä opinnäytetyön tuotoksesta ja koen jopa ylittäneeni omat alkuvaiheen odotukseni. Yhtä ylpeä en ole siitä, että opinnäytetyön valmistuminen venyi vuoden verran. Koen kuitenkin, että lopputulos ei olisi yhtä laadukas, mikäli olisin pinnistänyt työni valmiiksi ensimmäiseen määräaikaan mennessä.

## LÄHTEET

Abbott, P. & Lewry, S. 1991. Front office: Procedures, social skills, yield and management. Bath: Bath Press.

Ellonen, E. 1999. Asiakastyön henkilöstöturvallisuus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Harjanne, K. 2012. Työsuojelutoiminta työpaikalla. Viitattu 19.11.2012.

[http://www.ttk.fi/files/1264/Tyosuojelutoiminta\\_20012012.pdf](http://www.ttk.fi/files/1264/Tyosuojelutoiminta_20012012.pdf)

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Internetix. n.d. Maslowin tarvehierarkia. Viitattu 16.1.2012.

[http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03\\_motivaation\\_emoitioiden/04\\_3.4\\_maslowin\\_tarvehierarkia?C:D=1465744&m:selres=1465744](http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emoitioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia?C:D=1465744&m:selres=1465744)

Jalava, U. & Uhinki, A. 2007. 100 ideaa esimiestyöhön. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOYpro.

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kinkki, S. & Lehtisalo, A. 1997. Yritystietous. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Viitattu 10.10.2012.  
[www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf](http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf)

Liukkonen, J. 2007. Palvelutyöpisteiden turvasuojauksen suunnittelu, toteutus ja kunnossapito. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Oulun yliopisto. n.d. Opiskelijan terveys- ja voimavarat. Viitattu 16.1.2012.

[http://www oulu.fi/hyvinvointi/opiskelijan\\_terveys\\_\\_ja\\_voimavarat/turvallisuus.htm](http://www oulu.fi/hyvinvointi/opiskelijan_terveys__ja_voimavarat/turvallisuus.htm)

Osuuskauppa Maakunta. n.d. a. Osuuskauppa Maakunta on kainuulaisten oma kauppa.

Viitattu 13.10.2012. <http://www.s-kanava.fi/web/maakunta/tietoa-alueosuuskaupasta>

Osuuskauppa Maakunta. n.d. b. Maakunnan Historia. Viitattu 13.10.2012. [http://www.s-](http://www.s-kanava.fi/web/maakunta/historia)

[kanava.fi/web/maakunta/historia](http://www.s-kanava.fi/web/maakunta/historia)

Osuuskauppa Maakunta. n.d. c. Osuustoiminta liiketoimintamallina. Viitattu 13.10.2012.

<http://www.s-kanava.fi/web/maakunta/liiketoimintamalli>

SOK. n.d. a. S-ryhmän rakenne. Viitattu 10.10.2012. [http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-](http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/s-ryhman-rakenne)

[tietoa-s-ryhmasta/s-ryhman-rakenne](http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/s-ryhman-rakenne)

SOK. n.d. b. Ketjut ja palvelut. Viitattu 10.10.2012. [http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-](http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/ketjut-ja-palvelut)

[tietoa-s-ryhmasta/ketjut-ja-palvelut](http://www.s-kanava.fi/web/s-kanava-tietoa-s-ryhmasta/ketjut-ja-palvelut)

Sokos Hotels. n.d. a. Ketjuesittely. Viitattu 13.10.2012. [http://www.sokoshotels.fi/info-](http://www.sokoshotels.fi/info-rekry/ketjuesittely/)

[rekry/ketjuesittely/](http://www.sokoshotels.fi/info-rekry/ketjuesittely/)

Sokos Hotels. n.d. b. Sokos Hotel Valjus. Viitattu 13.10.2012.

<http://www.sokoshotels.fi/hotellit/kajaani/valjus/>

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LITTEET

1. Muistio 16.3.2012
2. Muistio 29.3.2012
3. Muistio 15.10.2012

MUISTIO 16.3.2012

Muistio

18.3.2012

### Opinnäytetyösuunnitelmakeskustelu

Aika perjantai 16.3.2012 klo 13.45 – 14.45

Paikka Kajaanin ammattikorkeakoulu

Läsnä Karstu Hannu opinnäytetyön tekijä  
Süpola Hannele opinnäytetyön ohjaaja

Keskustelu opinnäytetyön ohjaajan kanssa sovittiin noin kahta viikkoa aiemmin. Ohjaava opettaja oli sen aikana ehtinyt perehtyä lähetettyihin materiaaleihin, jotka sisälsivät opinnäytetyösuunnitelman, aiheanalyysin, opinnäytetyösuunnitelman Powerpoint-esityksen sekä valmiin opinnäytetyön ja sen tuotoksen, turvallisuus- ja perehdytysoppaan, alustavat sisällysluettelot.

Keskustelun aluksi käytiin läpi koko työn edistymistä ja yleistä asiaa opinnäytetyön tekemisestä. Sen jälkeen käsittelyyn otettiin kaikki tähän mennessä tuotetut materiaalit ja etenkin itse opinnäytetyösuunnitelma. Ohjaava opettaja antoi kehuja etenkin runsaasta teoriataustasta, jota olikin runsaasti verrattuna useimpiin tässä vaiheessa oleviin opinnäytetyösuunnitelmiin.

Ohjaava opettaja antoi muutaman kehitysidean ja parannuskehotuksen sekä käytännön vinkkejä koko prosessiin liittyen. Ensimmäisenä seikkana hän toi esille sen, miten koko opinnäytetyön tuotos muodostuu ja pyysi lisäämään tietoa siitä myös jo opinnäytetyösuunnitelmaan. Sen lisäksi hän kehotti kirjoittamaan teoriataustaa siten, että ”lähteet keskustelevat”. Tällä hän tarkoitti sitä, että eri lähteistä haetaan joko vahvistusta toisilleen tai mahdollisesti jopa ristiriitoja.

Pienempinä kehitysideoina ohjaava opettaja kehotti ensimmäiseksi muokkaamaan opinnäytetyösuunnitelmaa siten, että lopullisen opinnäytetyön lähteet olisivat liitteinä liiteluettelon muodossa, kuten myös kaikki muu tähän mennessä työstetty materiaali. Sen lisäksi opinnäytetyösuunnitelman Powerpoint-esitys tulisi muokata siten, että ensimmäisenä siinä tuotaisiin esille koko opinnäytetyön idea ja tavoitteet.

Kehitysideoiden kertomisen ohessa opinnäytetyön tekijä kertoi opettajalle kuinka hän on tähän mennessä edennyt ja lähestynyt aihetta sekä lisäksi esitteli raakaversion opinnäytetyön lopullisesta tuotoksesta, eli turvallisuus- ja perehdytysoppaasta. Ohjaava opettaja oli mielissään tämän hetkisestä tilanteesta ja keinoista, joilla opinnäytetyötä oli tähän mennessä työstetty.

Ohjaava opettaja ehdotti, että dokumentointia suoritettaisiin ajanseuranta-lomakkeen lisäksi myös jonkinlaisella ajatuspäiväkirjalla. Sen avulla olisi lopuksi helpompaa perustella, miksi on tehnyt minkäkin ratkaisun oppaaseen ja opinnäytetyöhön liittyen. Myös tapaamisista opinnäytetyön ohjaajan ja toimeksiantajan kanssa olisi hyvä tehdä muistiot.

Tapaaminen päätettiin noin 14.45 ja sovittiin, että opinnäytetyöesitys olisi torstaina 29.3.2012 klo 15. Opinnäytetyön tekijälle tehtäväksi annettiin kehitysideoiden toteuttaminen ja koko opinnäytetyösuunnitelman lukeminen vielä kerran ennen esitystä. Edistysaskeleista raportoinnin sovittiin tapahtuvan sähköpostitse.

Hannu Karstu

MUISTIO 29.3.2012

Muistio

9.4.2012

### Opinnäytetyösuunnitelman esitys

Aika	torstai 29.3.2012 klo 15:00 – 16:00	
Paikka	Kajaanin Ammattikorkeakoulu	
Läsnä	Karstu Hannu	opinnäytetyön tekijä
	Siipola Hannele	opinnäytetyön ohjaaja
	Huttunen Tuomas	opinnäytetyön opponentti
	kaksi katsojaa	

Opinnäytetyösuunnitelman esitys on viimeinen vaihe ennen kuin opiskelija saa luvan alkaa työstämään lopullista opinnäytetyötä ja sen tuotosta. Sitä varten opiskelijalla tulee olla huolellisesti tehtynä kirjallinen opinnäytetyösuunnitelma kaikkine liitteineen, niin että siitä käy ilmi millainen tuleva opinnäytetyö on ja miten se toteutetaan.

Esityksen jälkeen oli ohjaajan, opponentin ja katsojien puheenvuoro. Kaikki olivat sitä mieltä, että työ oli huolella suunniteltu ja aihe hyvin perusteltu. Etenkin katsojat kuitenkin muistuttivat, että työ saattaa nykyisellään olla jopa liiankin laaja ja suuritöinen, ja siksi se pitäisi rajata huolellisesti.

Opponentti ja katsojat antoivat myös kehitysidean liittyen oppaan laajuuteen. He ehdottivat, että oppaaseen voisi jotenkin merkitä uudelle työntekijälle tärkeimmät kohdat, jotta niin sanottu punainen lanka pysyisi tallessa.

Esityksen jälkeen sovittiin, että opinnäytetyön tekijä lähettäisi ohjaavalle opettajalle materiaalia seuraavan kerran sitten, kun projekti on edennyt riittävästi eteenpäin. Edellisessä tapaamisessa sovitut kehityskohteet opinnäytetyön tekijä oli jo lisännyt lopulliseen opinnäytetyösuunnitelmaan, mutta ohjaava opettaja ei kokenut välttämättömäksi nähdä niitä ennen seuraavaa tilanpäivitystä.

Hannu Karstu

MUISTIO 15.10.2012

Muistio

21.10.2012

## Opinnäytetyöpalaveri

Aika maanantai 15.10.2012 klo 16:00 – 17:00

Paikka Kajaanin Ammattikorkeakoulu

Läsnä Karstu Hannu opinnäytetyön tekijä  
Siipola Hannele opinnäytetyön ohjaaja

Opinnäytetyöpalaveri käytiin Kajaanin Ammattikorkeakoululla opinnäytetyön tekijän ja ohjaajan kesken. Palaverin tarkoituksena oli käydä yhdessä läpi lähes valmis opinnäytetyö ja sen tuotos, Turvallisuus- ja perehdytysopas, ja sopia viimeisistä korjauksista ja muutoksista.

Opinnäytetyö on tässä vaiheessa lähes valmis. Opinnäytetyön raportista puuttuu vielä abstrakti ja pohdinta. Oppaasta puolestaan puuttuu enää muutama ohjeistus. Heti palaverin aluksi sovittiinkin, että aukkokohtat tulisi täyttää mahdollisimman pian.

Palaverissa käytiin läpi opinnäytetyön sisällysluettelo. Ohjaava opettaja oli tyytyväinen teoriataustaan, mutta halusi perehdytysosioon täydennyksen perehdytysoppaan roolista perehdytysprosessissa. Opinnäytetyön toteutuksesta kertovaan osioon ohjaava opettaja pyysi lisäämään asiaa palaverimuistioista.

Opinnäytetyön tuotokseen, Turvallisuus- ja perehdytysoppaaseen, ohjaava opettaja oli oikein tyytyväinen. Hän kehui oppaan kattavuutta ja selkeälukuisuutta. Kehitysehdotuksia oppaaseen ei ohjaavalla opettajalla ollut, mutta hän oli kuitenkin merkinnyt tulosteeseen muutaman kirjoitus- ja ajatusvirheen.

Palaverin lopuksi sovittiin kehityskohteet ja tehtävät opinnäytetyön tekijälle. Ohjeet abstraktin tekoon opinnäytetyön ohjaaja lupasi lähettää sähköpostitse, abstraktin sivumäärän merkitsemistavan ja englannin kielisen version tarkastajan tekijä saisi kuitenkin itse selvittää.

Opinnäytetyön toiseksi lukijaksi harkittiin Pekka Oikarista, sillä hän on lukenut useita perehdytysoppaita uransa aikana. (Myöhemmin viikolla Oikarinen suostuikin toimimaan toisena lukijana.) Palaverin lopuksi sovittiin, että seuraava palautus ja tarkistus tapahtuisi marraskuun alussa, jotta opinnäytetyö valmistuisi aikataulussa joulun valmistujaisiin.

Hannu Karstu